



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"



ESCUELA DE POSGRADO

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud de la **TESIS** cuyo título es:

**"EL SÍNDROME DEL BURNOUT Y EL DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA EN EL AÑO
2025"**

Presentado por:

JANAMPA TAQUIRI BRUNO FRANCO ORLANDO

De la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN** mención **GESTIÓN PÚBLICA**.

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de similitud de 2%.

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 01 de enero de 2026.

Atentamente

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. MARIO GUSTAVO REYES MEJÍA
DIRECTOR

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA



TESIS

**EL SÍNDROME DEL BURNOUT Y EL DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA
EN EL AÑO 2025**

Línea de Investigación:

Sociedad, desarrollo sostenible, políticas públicas y ambientales

PRESENTADO POR:

BACH. BRUNO FRANCO ORLANDO JANAMPA TAQUIRI

ASESORA:

DRA. NELLY ROSARIO AQUIJE MUÑOZ

GRADO A OBTENER: MAESTRO

Ica – Perú

2026

DEDICATORIA

A Dios, por brindarme la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para culminar este camino académico. A mis abuelos y a mi tío, quienes, desde el cielo, achuchan cada uno de mis pasos. A mis padres, quienes han sido la base firme sobre la cual he construido cada paso de mi vida académica y profesional. A ellos, que me enseñaron el valor del estudio, la disciplina y la humildad; este logro también les pertenece. A la muchachada que perturba y alegre mis días: Checo, Teo, Pedro, Doku y Coco. Finalmente, para todos los intrépidos que se atreven a luchar por construir un mundo mejor, recordándonos que cada esfuerzo, por pequeño que parezca, contribuye a transformar nuestra realidad.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” y, en particular, a la Escuela de Posgrado, por brindarme la oportunidad de adquirir los conocimientos y las herramientas necesarias para mi formación profesional en la Maestría en Administración.

A mi asesora, por su invaluable guía, paciencia, dedicación y acertadas observaciones que fueron fundamentales para la culminación exitosa de esta investigación.

A mis docentes de la Maestría, por transmitir su experiencia y conocimiento, contribuyendo significativamente a mi desarrollo académico.

A los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica por su disposición y colaboración en el desarrollo de la investigación.

Finalmente, expreso mi agradecimiento a mi familia y amigos, quienes con sus palabras de aliento y apoyo emocional hicieron posible enfrentar cada etapa de este camino con determinación y esperanza.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	31
III. RESULTADOS.....	35
IV. DISCUSION	59
V. CONCLUSIONES	63
VI. RECOMENDACIONES	64
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	65
VIII. ANEXOS	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Proceso de burnout	16
Figura 2 Transición del estrés al síndrome de Burnout.....	16
Figura 3 Etapas del burnout	19
Figura 4 Esquema general de un proceso de evaluación del desempeño.....	22
Figura 5 Proceso del modelo de evaluación 360°.....	23
Figura 6 Proceso del modelo de evaluación por competencias.....	24
Figura 7 Resultados según sexo	35
Figura 8 Resultados según edad.....	36
Figura 9 Resultados según estado civil	37
Figura 10 Resultados según grado de instrucción.....	38
Figura 11 Resultados según tiempo de labor	39
Figura 12 Dimensión agotamiento emocional	40
Figura 13 Dimensión abandono de realización personal	41
Figura 14 Dimensión despersonalización	42
Figura 15 Dimensión desempeño de tarea	43
Figura 16 Dimensión desempeño contextual	44
Figura 17 Dimensión desempeño contraproducente	45
Figura 18 Variable síndrome del burnout	46
Figura 19 Variable desempeño de los trabajadores	47
Figura 20 Gráfico de normalidad variable síndrome del burnout	49
Figura 21 Gráfico de normalidad variable desempeño de los trabajadores	50
Figura 22 Diagrama de dispersión hipótesis general	52
Figura 23 Diagrama de dispersión hipótesis específica 1	54
Figura 24 Diagrama de dispersión hipótesis específica 2	56
Figura 25 Diagrama de dispersión hipótesis específica 3	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variable síndrome de burnout	29
Tabla 2 Operacionalización de variable desempeño de trabajadores	30
Tabla 3 Afijación proporcional	32
Tabla 4 Resultados según sexo.....	35
Tabla 5 Resultados según edad	36
Tabla 6 Resultados según estado civil.....	37
Tabla 7 Resultados según grado de instrucción	38
Tabla 8 Resultados según tiempo de labor.....	39
Tabla 9 Dimensión agotamiento emocional.....	40
Tabla 10 Dimensión abandono de realización personal	41
Tabla 11 Dimensión despersonalización.....	42
Tabla 12 Dimensión desempeño de tarea.....	43
Tabla 13 Dimensión desempeño contextual.....	44
Tabla 14 Dimensión desempeño contraproducente.....	45
Tabla 15 Variable síndrome del burnout.....	46
Tabla 16 Variable desempeño de los trabajadores	47
Tabla 17 Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov	48
Tabla 18 Comprobación de hipótesis general	51
Tabla 19 Comprobación de hipótesis específica 1	53
Tabla 20 Comprobación de hipótesis específica 2	55
Tabla 21 Comprobación de hipótesis específica 2	57
Tabla 22 Estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach variable síndrome del burnout	76
Tabla 23 Estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach variable desempeño de los trabajadores	76

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación indirecta entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica en el año 2025. Se desarrolló una investigación básica, relacional y no experimental con diseño transversal, que permitió observar las variables en su contexto natural sin manipulación directa. La población estuvo conformada por 410 trabajadores (regímenes CAS y nombrados), seleccionándose una muestra representativa de 199 sujetos mediante muestreo proporcional y la fórmula para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 95% y margen de error del 5%. Los datos se recolectaron mediante encuestas aplicadas a través de cuestionarios estructurados y fueron procesados utilizando estadística descriptiva e inferencial, incluyendo la prueba no paramétrica Rho de Spearman debido a la ausencia de normalidad en los datos. Los resultados mostraron que el 35.2% de los trabajadores presenta un alto nivel de burnout, mientras que solo el 37.2% reporta un alto desempeño laboral. El análisis inferencial arrojó un coeficiente de correlación de -0.831 con significancia de 0.000, lo cual indica una relación negativa fuerte y estadísticamente significativa entre ambas variables, permitiendo rechazar la hipótesis nula y concluir que el aumento del burnout se asocia directamente con una disminución significativa en el desempeño laboral, evidenciando su impacto crítico en la gestión pública.

Palabras claves: síndrome del burnout, desempeño laboral, gestión pública.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the indirect relationship between burnout syndrome and the work performance of the workers of the Provincial Municipality of Ica in the year 2025. A basic, relational and non-experimental research with a cross-sectional design was developed, which allowed observing the variables in their natural context without direct manipulation. The population consisted of 410 workers (CAS regimes and appointed workers), and a representative sample of 199 subjects was selected using proportional sampling and the formula for finite populations, with a confidence level of 95% and a margin of error of 5%. Data were collected by means of surveys applied through structured questionnaires and were processed using descriptive and inferential statistics, including the nonparametric Spearman's Rho test due to the absence of normality in the data. The results showed that 35.2% of the workers had a high level of burnout, while only 37.2% reported high job performance. The inferential analysis yielded a correlation coefficient of -0.831 with a significance of 0.000, which indicates a strong and statistically significant negative relationship between the two variables, allowing us to reject the null hypothesis and conclude that the increase in burnout is directly associated with a significant decrease in job performance, demonstrating its critical impact on public management.

Key words: burnout syndrome, job performance, public management.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión efectiva del capital humano se ha consolidado como un pilar fundamental para la sostenibilidad y el éxito de cualquier organización, siendo este principio igualmente aplicable al sector público. En este marco, el síndrome de burnout o síndrome de desgaste profesional, conceptualizado por Maslach y Jackson (1981) como una respuesta al estrés laboral crónico caracterizada por agotamiento emocional, despersonalización, y una sensación de baja realización personal, constituye un fenómeno de creciente preocupación global. Sus consecuencias trascienden el ámbito personal del trabajador, manifestándose en un deterioro tangible del desempeño laboral, afectando la eficiencia, la motivación, la calidad de la atención al ciudadano y la consecución de los objetivos institucionales.

La Municipalidad Provincial de Ica, como entidad gubernamental de primer orden, enfrenta presiones inherentes a la administración pública, incluyendo cargas de trabajo elevadas, demandas ciudadanas constantes, y limitaciones de recursos. Estas condiciones pueden exacerbar los factores de riesgo para el desarrollo del burnout entre su personal. Por consiguiente, resulta imperativo investigar la existencia y la magnitud de esta problemática en sus trabajadores y establecer la relación que guarda con su desempeño. La comprensión de este vínculo no solo ofrece un diagnóstico crucial, sino que también sienta las bases para el desarrollo de estrategias de intervención psicosocial y administrativa orientadas a optimizar el ambiente de trabajo y, por ende, la prestación de servicios públicos.

La presente investigación, titulada "EL SÍNDROME DEL BURNOUT Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA EN EL AÑO 2025", tiene como objetivo principal determinar la relación indirecta que existe entre el síndrome del burnout y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica en el periodo 2025. Los resultados proyectados buscan contribuir significativamente a la literatura sobre el bienestar organizacional en el sector público peruano y proporcionar información científicamente validada para la toma de decisiones gerenciales en la entidad.

1.1. Planteamiento del problema

El síndrome del burnout se reconoce como un problema severo y grave en el contexto laboral, y de esta forma afectando la salud tanto física y mental de los trabajadores; es especial atención en el sector público. El burnout fue oficialmente reconocido como un fenómeno laboral en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) por la Organización Mundial de la Salud, caracterizándolo como una reacción al estrés persistente en el trabajo que no ha sido manejado exitosamente (OMS, 2020). Este síndrome se caracteriza por: i) la despersonalización, ii) fatiga emocional, y iii) disminución en la satisfacción personal; factores que inciden negativamente en la productividad y el clima laboral (OMS, 2022b).

A nivel mundial, según un estudio realizado por el portal Cigna (2023), llevada a cabo en 11.922 individuos de 18 a 65 años en 2022; puso de manifiesto que el 84% de todos los trabajadores sostiene padecer estrés laboral, elevándose este porcentaje al 91% en la Generación Z y al 87% entre los millennials, investigación mundial. Asimismo, la Universidad de San Diego, (2024), realizó un estudio en Europa, donde, el 59% de los empleados ha sufrido de burnout o ha estado a punto de sufrirlo, un porcentaje que se eleva al 69% en los trabajadores menores de 25 años. En ese mismo sentido, el portal Ethic en España, evidenció que el 55% de los entrevistados afirmó haberse sentido cerca del burnout en algún momento (Mangas, 2024).

En América Latina, el burnout laboral ha cobrado más importancia en los últimos años, esto se debe a las condiciones laborales desfavorables, el exceso laboral y la ausencia de estrategias organizativas para reducirlo. Según el estudio realizado por el portal especializado en gestión de personas Buk (2023) reveló que el 67% de personas extenuadas emocionalmente en el entorno laboral en América Latina. Asimismo, en una investigación realizada por la OCDE (2022), evidenció que el 76% de los habitantes sufre del síndrome de burnout teniendo a México como el primer país con un 75%.

En el escenario peruano, la problemática del burnout ha sido registrada en múltiples estudios que muestran un declive en la salud física y mental de los trabajadores del sector público. Según un informe del portal Infobae (2023), puso de manifiesto que el 61% de los participantes

en la encuesta se siente agotado por sus tareas. Igualmente, el 78% de los peruanos declararon padecer de agotamiento en el trabajo (Bumeran, 2024). Esta situación afecta no solo a los trabajadores, sino también a la eficiencia, pues los empleados agotados y desmotivados tiende a cometer más errores y a ofrecer una atención deficiente.

En la Municipalidad Provincial de Ica, el agotamiento laboral afecta el desempeño de los trabajadores, y, por ende, la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos. La inexistencia de estrategias preventivas y programas de salud en el trabajo ha agudizado este problema, generando un clima tenso y una elevada rotación de personal en sectores críticos. Las repercusiones comprenden absentismo, disminución de la eficacia administrativa, descontento general y disputas interpersonales. Las principales razones son el exceso de trabajo, la insuficiente formación en gestión del estrés, poco reconocimiento y la presión por alcanzar metas, lo que reduce la confianza en la atención brindada por parte de los ciudadanos.

El objetivo de este estudio será establecer la relación indirecta entre el síndrome de burnout y el rendimiento de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Ica durante el 2024. Asimismo, reconocer los factores clave que inciden en el agotamiento laboral, valorar su repercusión en la productividad y sugerir tácticas para atenuar sus impactos en la administración pública. Los resultados de esta investigación ayudarán a establecer políticas de bienestar en el trabajo que incrementen la calidad del entorno laboral y mejoren la eficacia de los servicios municipales.

1.2. Antecedentes de la investigación

1.2.1. A nivel internacional

Nowacka et al. (2025), el propósito fue contrastar la prevalencia del síndrome de burnout entre los trabajadores de oficinas empresarial y el grado de burnout. El estudio se realizó entre 330 participantes. Los datos se recopilaron utilizando un cuestionario. Los hallazgos revelaron que los empleados corporativos experimentan agotamiento ocupacional. Predominantemente niveles moderados a altos de agotamiento (empleados corporativos: 73,53%), y niveles bajos a moderados de realización personal (empleados corporativos: 87,75%). Conclusiones, las profesiones orientadas al servicio que implican cuidados e interacciones interpersonales directas enfrentan riesgos comparables de agotamiento ocupacional. A pesar de las diferencias en la naturaleza y las condiciones de trabajo, así como en las tareas desempeñadas, los empleados en activo son vulnerables al síndrome de burnout.

Osorio et al. (2024), objetivo analizar el síndrome de burnout en empleadas colombianas. Se empleó un enfoque descriptivo cuantitativo mediante la implementación del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI). Se implementó en 401 empleados. El instrumento permite identificar que la evaluación en relación con la escala de satisfacción personal muestra escasas señales de Síndrome de Burnout, sin embargo, en cuanto al agotamiento emocional y la despersonalización, la condición es media, con altas probabilidades de que exista el síndrome. La incidencia del Síndrome de Burnout es moderada y con alta probabilidad de persistir a lo largo del tiempo, por lo que es necesario guiar, proporcionar y respaldar al empleado para su prevención.

Wijaya (2024), el propósito es analizar el efecto del agotamiento y un ambiente laboral no físico en el rendimiento de los trabajadores en PT Saudara. La muestra estuvo compuesta por 150 participantes, utilizando el método de encuesta de orientación cuantitativa. Los hallazgos indicaron que el agotamiento ejerce un efecto negativo considerable en el rendimiento de los trabajadores. Los trabajadores que sufren altos grados de fatiga suelen presentar una reducción en

la productividad, una pérdida de motivación y un compromiso reducido con sus responsabilidades laborales.

Vafae-Najar et al. (2023), el objetivo es identificar el síndrome de fatiga y examinar los componentes asociados entre los empleados de la Universidad de Ciencias Médicas de Mashhad. Este análisis transversal se realizó entre un total de 600 empleados. El instrumento de recolección de datos empleado fue el cuestionario. Los hallazgos indicaron que la mayoría de los empleados manifestaron un elevado nivel de agotamiento emocional y despersonalización, mientras que la satisfacción personal se registró en un 88,33% de los casos. Todos los participantes expresaron un estado de burnout. Se infiere que los índices de fatiga laboral y subescala entre los empleados fueron significativamente elevados. El agotamiento laboral está vinculado con la condición socioeconómica, la cual puede ser impactada por elementos individuales, organizativos, de administración y ambientales.

1.2.2. A nivel nacional

Oblitas (2024), el objetivo primordial consistió en establecer una correlación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de un centro de salud ubicado en el distrito de Leymebamba, Amazonas, 2024. Se implementó una metodología de investigación fundamental, con un diseño no experimental, transversal y correlacional, en un conjunto de 36 empleados de un centro de salud. Se llegó a la conclusión de que existe una relación de considerable relevancia ($p < 0.01$). En consecuencia, un incremento en el grado de Síndrome de Burnout conlleva una disminución en el rendimiento laboral de los trabajadores del establecimiento sanitario.

Curo (2023), el objetivo primordial de este estudio fue establecer una correlación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en la Unidad Ejecutora de la Red de Salud Ayacucho Norte, Huanta, 2023. Se empleó un enfoque de investigación básica, adoptando un diseño no experimental. Para la recopilación de datos, se recurrió al método de la encuesta. La población estudiada consistió en 80 trabajadores administrativos. Los descubrimientos evidenciaron una

correlación absolutamente positiva entre el síndrome de burnout y el rendimiento laboral ($Rho=0.944$, $p<0.05$).

Vasquez (2023), el propósito principal fue establecer la correlación entre el rendimiento laboral y el síndrome de burnout en un municipio de la provincia de Trujillo, en 2023. Un diseño básico, correlación, no experimental. La población se compuso de 30 funcionarios. Respecto a los resultados alcanzados se obtuvieron: El 40% de los funcionarios públicos están completamente de acuerdo, mientras que el 30% percibe que nunca han experimentado un agotamiento emocional. Se concluye que, el rendimiento laboral y el síndrome de burnout en el no tienen un vínculo, ya que su nivel de significancia 0.480 supera el 0.05.

Parada (2022), el objetivo fue identificar la repercusión del síndrome de burnout en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia, efectuado en Arequipa, en el año 2021. Se realizó una investigación fundamental y de naturaleza relacional. El conjunto de investigación se constituyó de 100 trabajadores. Se adoptó la metodología del cuestionario. Los descubrimientos más notables fueron que el 56% señaló un síndrome de burnout de grado bajo. Respecto al desempeño laboral, el 41% exhibe un rendimiento sobresaliente. Se realizó un análisis de la correlación entre las variables utilizando el Rho de Spearman, concluyendo que no existe una correlación significativa ($r=-0.066$, $x=0.513$, $x<0.05$) entre el Síndrome de Burnout y el Rendimiento Laboral.

1.2.3. A nivel local

Céspedes (2024), el objetivo consistió en establecer una correlación entre el síndrome de burnout y la productividad laboral en la Microred de Pueblo Nuevo - Ica, en el año 2023. Se realizó un estudio teórico, correlacional y transversal. El conjunto de estudio se compone de 80 enfermeras. La recopilación de datos para este análisis se llevó a cabo mediante la implementación de técnicas de encuesta. Con base en el carácter cualitativo de las variables, los datos serán procesados en el software SPSS 25 antes de verificar estadísticamente las hipótesis mediante el uso del coeficiente de correlación de Spearman.

1.3. Bases teóricas

1.3.1. Síndrome del burnout

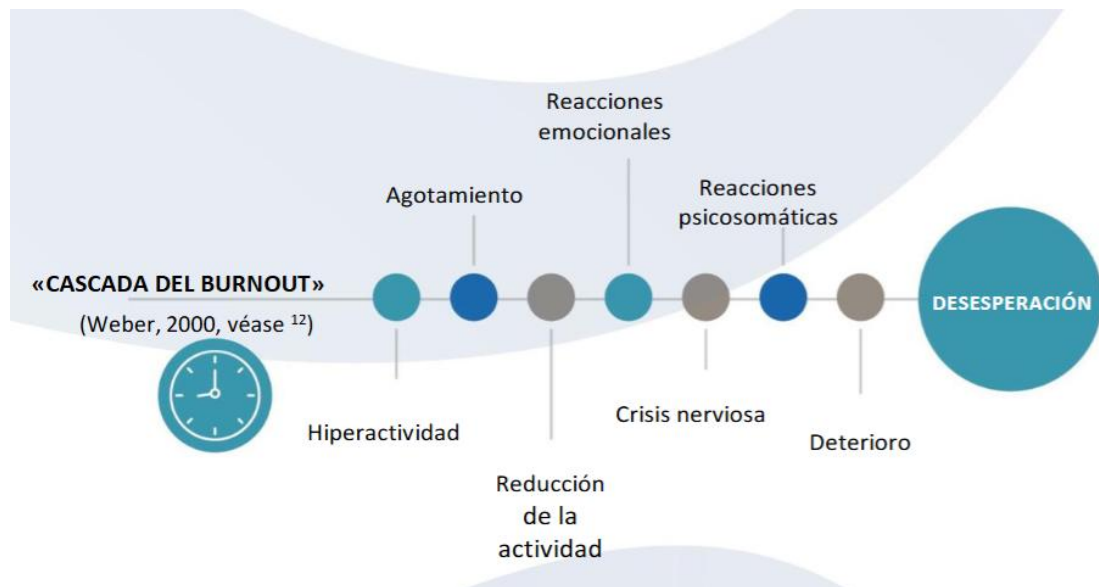
El síndrome del burnout o síndrome de quemado por el trabajo es una respuesta prolongada a estresores interpersonales y emocionales crónicos en el lugar de trabajo. Aunque inicialmente se le consideró un fenómeno psicológico, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022a) lo reconoce en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) como un fenómeno ocupacional que resulta del estrés crónico en el trabajo que no se ha gestionado con éxito

Freudenberger (1974) fue el pionero en definir el burnout como un estado de agotamiento que resulta del cansancio, pérdida de energía, fracasos y expectativas incumplidas en el ámbito laboral. Por su parte otro aporte importante en la conceptualización del burnout son las de Maslach y Jackson (1981) quienes definen el síndrome como un estado de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que surge en profesionales cuando están expuestos a estrés crónico en el trabajo. En ese mismo sentido, Gil-Monte (1997) señala el burnout como una respuesta al estrés laboral crónico que se caracteriza por un deterioro cognitivo y emocional, y una actitud negativa hacia el trabajo y la vida. Su modelo propone dos perfiles: el burnout proceso y el burnout consecuencia.

En conjunto, estas definiciones evidencian que el burnout no es solo un problema individual, sino un indicador claro de fallas en la gestión organizacional del trabajo. Por ello, resulta imprescindible que las instituciones implementen estrategias preventivas y de apoyo que reduzcan los riesgos psicosociales y promuevan el bienestar laboral.

Figura 1

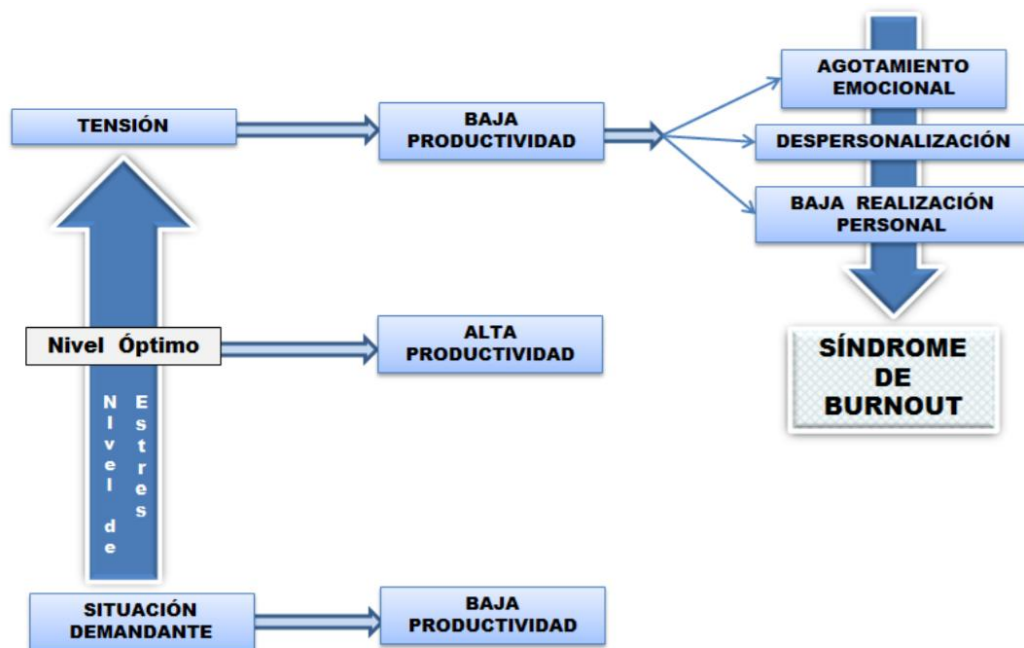
Proceso de burnout



Nota. Tomado de “Manual del Burnout. Cooperación para la innovación y el intercambio de buenas prácticas”, por Davila et al. (2023).

Figura 2

Transición del estrés al síndrome de burnout.



Nota. Tomado de “Burnout en el personal del área de salud y estrategias de afrontamiento”, por Serna y Martínez (2020).

1.3.1.1. Modelos

Según Martínez, (2010) se presentan los siguientes modelos respecto al burnout:

1) Modelo etiológico basados en la Teoría Sociocognitiva del Yo:

En esto modelo, las causas primordiales son: 1) Las cogniciones ejercen influencia en la percepción de la realidad, pero simultáneamente estas cogniciones se alteran debido a sus efectos y consecuencias observados. La dedicación para alcanzar metas y las repercusiones emocionales derivadas de las acciones están determinadas por la autoconfianza del individuo.

2) Modelos etiológicos basado en la Teoría del Intercambio Social:

Esté modelo postula que la instauración de relaciones interpersonales por parte del individuo activa el proceso de comparación social. Desde esta comparación pueden surgir percepciones de ausencia de equidad o pérdida de beneficios, lo cual podría incrementar la susceptibilidad a sufrir burnout.

3) Modelos etiológico basado en la Teoría Organizacional:

Esté modelo se distinguen por fundamentarse en la función de los estresores presentes en el entorno organizacional y en las tácticas de afrontamiento empleadas por los empleados en respuesta al burnout. De acuerdo con estos modelos, variables tales como las funciones del rol, el respaldo percibido, la estructura organizacional, el clima y la cultura organizacional, junto con las estrategias para manejar situaciones amenazantes, están implicadas en la manifestación del síndrome. Por lo tanto, las causas fluctúan en función de la naturaleza de la estructura organizativa y de la institucionalización del respaldo social.

4) Modelo etiológico basado en la Teoría Estructural:

Esté modelo considera los antecedentes personales, interpersonales y organizacionales para elucidar de manera holística la etiología del burnout. Se distinguen por su fundamentación en los modelos transaccionales. Estos modelos postulan que el estrés se origina a partir de un desbalance entre la percepción de las demandas y la capacidad de respuesta del individuo.

1.3.1.2. Características

Entre las principales características del burnout de acuerdo con (Bianchi et al., 2022; Saborío y Hidalgo, 2015; Serna y Martínez, 2020) se encuentran: **i) crónico**, no es una reacción pasajera, sino un proceso que se desarrolla a lo largo del tiempo debido a un estrés persistente; **ii) multidimensional**, comprende distintos componentes psicológicos: emocional, cognitivo y conductual; **iii) relacional**, se ve influido por la interacción entre la persona y su entorno laboral: cultura organizacional, demandas, recursos, apoyo social; **iv) desgaste emocional**, implica una sensación de sobreexigencia emocional constante como si no hubiera reserva afectiva restante; **v) cognitivo**, incluye pensamientos negativos, cinismo, despersonalización frente a los destinatarios del trabajo; **vi) reducción de competencia**, una sensación de baja eficacia personal o realización, donde el profesional considera que no está alcanzando sus estándares o aportando valor.

1.3.1.3. Perfiles de burnout

De acuerdo con Gil (1997) ha propuesto perfiles basados en la severidad y la manifestación del síndrome:

- **Burnout Severo (Tipo I):** Caracterizado por un alto nivel de agotamiento, cinismo, y desilusión. El individuo se siente atrapado y tiene graves síntomas psicológicos y físicos.
- **Burnout Menos Severo (Tipo II):** El individuo experimenta agotamiento y despersonalización, pero mantiene un nivel de funcionamiento laboral. El perfil no implica un deterioro tan profundo de la autoeficacia.

1.3.1.4. Tipos

Gutiérrez et al. (2006) postulan los siguientes tipos: **i) leve**, quejas vagas, cansancio, dificultad para levantarse a la mañana; **ii) moderado**, cinismo, aislamiento, suspicacia, negativismo; **iii) grave**, enlentecimiento, automedicación con psicofármacos, ausentismo, aversión, abuso de alcohol o drogas; y **v) extremo**, aislamiento muy marcado, colapso, cuadros psiquiátricos, suicidios.

1.3.1.5. Etapas

Según los autores (Martínez, 2010; Serna & Martínez, 2020) se presentan las siguientes etapas: la primera fase se caracteriza por el entusiasmo ante la nueva posición laboral, acompañado de elevadas expectativas; posteriormente se manifiesta el estancamiento como resultado del incumplimiento de las expectativas; la tercera fase se caracteriza por la frustración; y finalmente, la cuarta fase se manifiesta como la apatía, derivada de la insuficiencia de recursos personales del individuo para gestionar la frustración. La apatía se caracteriza por sentimientos de distanciamiento y falta de compromiso laboral, acompañados de comportamientos de evitación e inhibición de la actividad laboral.

Por su parte Maslach y Jackson (1981) postulan que la emergencia del burnout se origina a partir de un desbalance entre las exigencias organizacionales y los recursos individuales. Esta situación generaría en el empleado un cansancio emocional, para posteriormente implementar la despersonalización como una estrategia de afrontamiento. El procedimiento culmina con una baja en la realización personal, atribuible a la ineficacia en la gestión de los diversos estresores laborales. En otras palabras, las estrategias de afrontamiento no se alinean con el compromiso requerido en la labor de asistencia.

Figura 3

Etapas del burnout



Nota. Tomado de “El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar”, por Gil-Monte (2005).

1.3.1.6. Consecuencias

De acuerdo con los autores son los Vidal et al. (2020) son los siguientes: **i) Consecuencias físicas**, tiene la capacidad de afectar o intensificar aspectos como la pérdida de cabello, contracturas musculares, trastornos dermatológicos, afecciones cardiovasculares, digestivas, intestinales, sexuales y respiratorias. Tiene el potencial de propiciar una mayor incidencia de enfermedades como resfriados e infecciones. **ii) Consecuencias psicológicas**, puede desencadenar trastornos emocionales y psicopatológicos, incidiendo en aspectos como la autoestima, la salud, el bienestar y la calidad de vida del individuo. Este fenómeno puede resultar en alteraciones del estado anímico, tales como la depresión, y trastornos de ansiedad. Una posible repercusión del síndrome puede ser el incremento de las adicciones, tanto a sustancias como al alcohol, al tabaco u otras sustancias psicoactivas, como a comportamientos, tales como el juego patológico o las adquisiciones compulsivas. Además, se incluyen la fatiga persistente, el malestar generalizado y las conductas de alto riesgo. **iii) Consecuencias sociales**, puede desencadenar repercusiones sociales tales como comportamientos negativos hacia los demás, aislamiento social y un incremento en las dificultades matrimoniales y familiares.

1.3.2. Dimensiones

1.3.2.1. Agotamiento emocional

Para Saborío y Hidalgo (2015) sostienen a esta dimensión como agotamiento o desgaste, enfatizando el componente de fatiga física y energética además del emocional. Lo ve como el resultado de un desgaste persistente de los recursos físicos y emocionales del individuo.

Por su parte Serna y Martínez (2020) afirman que el agotamiento como un estado de desgaste total (físico, emocional y mental), destacando que no solo se agotan las emociones, sino también la energía física y la claridad mental necesarias para el trabajo.

1.3.2.2. Abandono de la realización personal

La realización personal disminuida se refiere a la percepción negativa del propio desempeño, donde el individuo siente que no está contribuyendo o consiguiendo sus objetivos, a pesar de su esfuerzo (Saborío y Hidalgo, 2015).

Asimismo, Serna y Martínez (2020) conceptualizan el sentimiento de baja realización personal como la sensación de que el trabajo no es significativo o valioso, llevando a la persona a cuestionar su competencia y el impacto de su esfuerzo.

1.3.2.3. Despersonalización

La despersonalización como una reacción cínica o distante hacia las personas con las que uno trabaja, tratándolas como objetos más que como individuos (Maslach y Jackson, 1981).

Para Bianchi et al. (2022) añade que la despersonalización surge cuando hay un desajuste entre los valores personales del trabajador y las demandas de la organización, haciendo que el profesional pierda su sentido de conexión humana con los destinatarios de su labor.

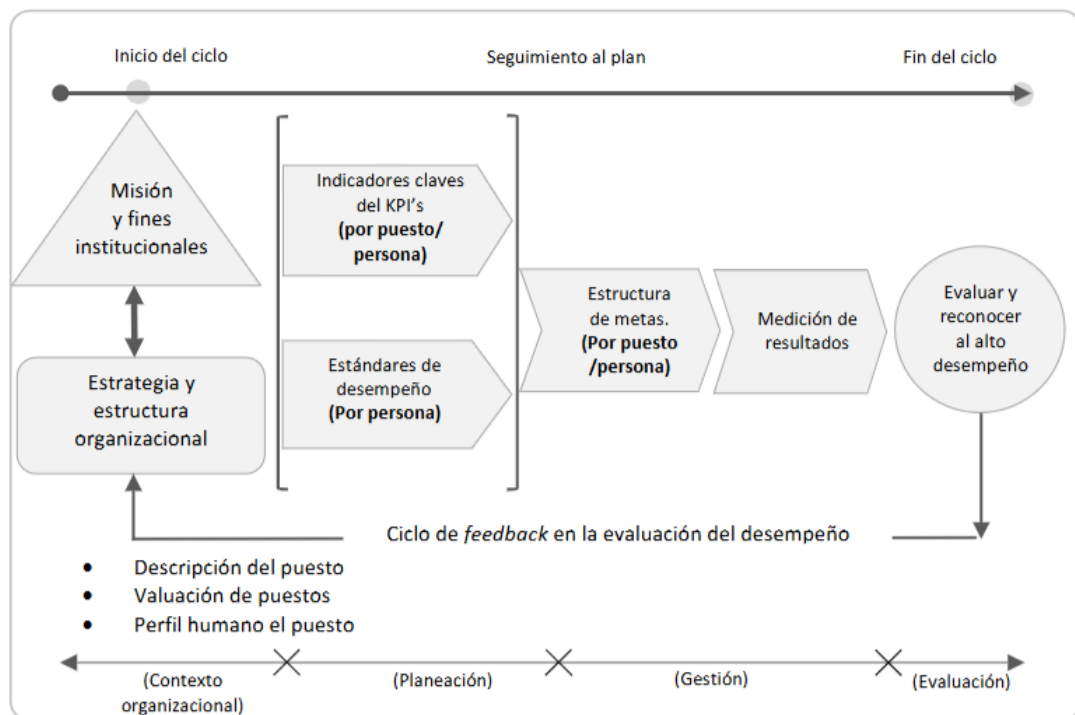
1.3.3. Desempeño de los trabajadores

Campbell et al. (1990) definen el desempeño como un conjunto de comportamientos relevantes para los objetivos de la organización. Campbell argumenta que el desempeño no es un resultado, sino el conjunto de acciones que contribuyen a dichos resultados. Su modelo postula ocho dimensiones principales. Asimismo, Koopmans et al. (2011) ofrecen una definición contemporánea e integradora, donde sostienen como aquellas acciones, comportamientos y resultados que los empleados llevan a cabo o logran que son relevantes para las metas de la organización, y que pueden ser escalados (medidos) en función del nivel de competencia. Por su parte, Khadar (2023), define el desempeño individual como la capacidad de un trabajador para cumplir con sus tareas asignadas de manera eficiente y eficaz, usando razonablemente los recursos disponibles.

Las diversas definiciones coinciden en que el desempeño integra tanto comportamientos como resultados medibles; por ello, su evaluación debe considerar no solo lo que el trabajador logra, sino también cómo actúa para alcanzarlo. Esto permite una visión más completa y justa, orientada al desarrollo de competencias y a la mejora continua dentro de la organización.

Figura 4

Esquema general de un proceso de evaluación del desempeño



Nota. Tomado de “Administración y evaluación del desempeño del personal”, por Juárez (2019).

1.3.3.1. Modelos de evaluación de desempeño

De acuerdo con Buk (2013) existen los siguientes:

i) Autoevaluación: esta metodología de valoración del rendimiento laboral puede ser altamente subjetiva para reflejar de manera precisa el rendimiento laboral, dado que los trabajadores pueden autoevaluarse y calificarse de manera muy alta o muy baja. No obstante, es en este punto donde se manifiestan las discrepancias entre las evaluaciones realizadas por el empleado y por el empleador.

ii) Evaluación 360 grados: se destaca como uno de los enfoques de evaluación de rendimiento más significativos, dado que proporciona una perspectiva integral del rendimiento de un trabajador tras obtener retroalimentación de fuentes externas.

Figura 5

Proceso del modelo de evaluación 360°.



Nota. Tomado de “Modelos de evaluación del desempeño laboral: Una revisión sistemática de literatura”, por Calle et al. (2024).

iii) Verificación de comportamiento: el evaluador señala los aspectos en los que el empleado logra éxito y proporciona observaciones precisas acerca de las deficiencias en su rendimiento. Opera como una lista de verificación en la que cada punto posee un valor de puntuación específico. Finalmente, el supervisor responde a una serie de interrogantes meticulosamente formuladas, cada una de las cuales puede ser ponderada con un valor predeterminado.

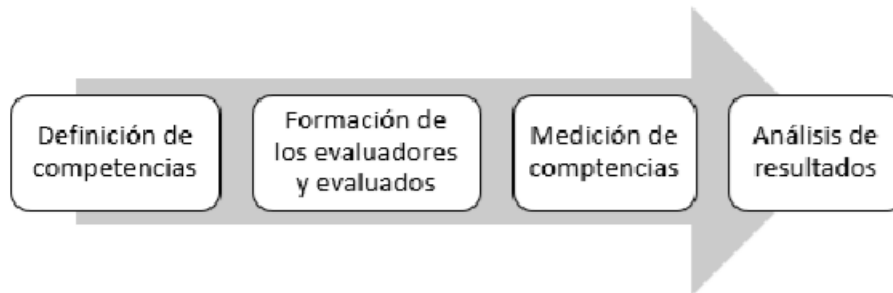
iv) Gestión por objetivos: representa un nuevo enfoque para las evaluaciones del rendimiento, dado que incorpora al empleado durante la definición de metas. El líder y su colaborador establecerán metas concretas a un periodo de tiempo determinado.

v) Revisión por pares: la práctica implica la recepción de observaciones de colegas de equipo respecto a aspectos particulares del rendimiento de un colaborador, siempre de forma anónima. Contribuye a la identificación de las competencias y limitaciones individuales de cada trabajador, y emplea los datos para la conformación de equipos y la rotación de puestos.

vi) Por competencias: la valoración del rendimiento basado en competencias implica la valoración de las habilidades, conocimientos y comportamientos del trabajador en su posición laboral (Calle et al., 2024).

Figura 6

Proceso del modelo de evaluación por competencias.



Nota. Tomado de “Modelos de evaluación del desempeño laboral: Una revisión sistemática de literatura”, por Calle et al. (2024).

1.3.3.2. Importancia

La valoración del rendimiento desempeña un papel fundamental en los sistemas de incentiación. Este procedimiento permite la evaluación del rendimiento de los trabajadores, la compartición de dicha información con ellos y la formulación de estrategias para optimizar sus resultados (Zaragoza et al., 2023). Por lo tanto, los sistemas de evaluación resultan imprescindibles para garantizar una gestión apropiada y fomentar el desarrollo del individuo.

1.3.3.3. Características

Desde la perspectiva contemporánea López et al. (2022) consideran cuatro tipos de características laborales: de la tarea, del conocimiento, sociales y del contexto laboral.

- Las características de la tarea incluyen la autonomía, la variedad, la importancia, la identidad y la retroalimentación.
- Las características del conocimiento incluyen la complejidad del trabajo, el procesamiento de la información, la resolución de problemas, la variedad de habilidades y la especialización.
- Las características sociales incluyen el apoyo social, la interdependencia, la interacción fuera de la organización y la retroalimentación de otros.
- Las características del contexto laboral incluyen la ergonomía, las exigencias físicas, las condiciones de trabajo y el equipo.

1.3.4. Dimensiones

1.3.4.1. Desempeño de tarea

Campbell et al. (1990), define la competencia de dominio y el mantenimiento de la disciplina personal, como elementos directamente ligados a las responsabilidades centrales del puesto.

Krijgsheld et al. (2022), definen el desempeño de tarea como los comportamientos que median la transformación de los materiales de la organización en bienes y servicios y los comportamientos que sirven o mantienen las estructuras, procesos y funciones que permiten que esa transformación ocurra.

1.3.4.2. Desempeño contextual

Lee y Raschke (2016), describen esta dimensión como comportamientos que apoyan el entorno organizacional, social y psicológico en el que se desempeñan las tareas técnicas. Incluyen la perseverancia, el voluntariado y la cooperación.

El comportamiento individual discrecional que no está explícitamente reconocido por el sistema de recompensa formal, pero que, en agregado, promueve el funcionamiento efectivo de la organización (López et al., 2022).

1.3.4.3. Desempeño contraproducente

Krijgsheld et al. (2022), su modelo de desempeño distingue entre rendimiento típico y máximo, pero también reconoce que existen comportamientos intencionales negativos que afectan la organización

Para Lee y Raschke (2016) se refiere a cualquier comportamiento voluntario del empleado que viola normas organizacionales significativas y que, por lo tanto, amenaza el bienestar de la organización o de sus miembros.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Existe relación indirecta entre el síndrome del burnout y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2025?

1.4.2. Problemas específicos

PE1. ¿Existe relación indirecta entre el agotamiento emocional y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2025?

PE2. ¿Existe relación indirecta entre el abandono de la realización personal y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2025?

PE3. ¿Existe relación indirecta entre la despersonalización y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2025?

1.4.3. Justificación e importancia de la investigación

1.4.3.1. Justificación

En cuanto a la: **i) justificación práctica**, abordó el creciente agotamiento laboral en el sector público. Analizó cómo la carga de trabajo y las demandas burocráticas afectan la productividad y calidad en la atención al ciudadano, ofreciendo diagnósticos y estrategias de prevención; **ii) justificación metodológica**, fue un enfoque cuantitativo y diseño no experimental correlacional para establecer la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral; **iii) justificación teórica**, se basó en la Teoría de burnout de Maslach y Jackson, analizando el impacto del estrés en el bienestar del trabajador y validando empíricamente estas teorías en la administración pública; **iv) justificación social**, optimiza las condiciones laborales de los empleados municipales a través de la implementación de estrategias de bienestar orientadas a la reducción del estrés y la optimización del servicio público. La erradicación del burnout es fundamental para la salud laboral y la eficacia del servicio, lo cual favorecerá la percepción ciudadana respecto a los servicios municipales.

1.4.3.2. Importancia

Facilita la generación de conocimientos valiosos para la administración pública, aportando al diseño de estrategias organizativas destinadas a optimizar el ambiente laboral y la productividad de los empleados municipales. Adicionalmente, sus hallazgos pueden servir como modelo para otras entidades municipales que afrontan desafíos análogos, promoviendo la instauración de políticas laborales que favorezcan el bienestar del personal y optimicen la provisión de servicios públicos.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación indirecta que existe entre el síndrome del burnout y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2025.

1.5.2. Objetivos específicos

OE1. Determinar la relación indirecta que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2025.

OE2. Determinar la relación indirecta que existe entre el abandono de la realización personal y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2024.

OE3. Determinar la relación indirecta que existe entre la despersonalización y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2025.

1.6. Hipótesis y variables

1.6.1. Hipótesis

1.6.1.1. Hipótesis general

El síndrome del burnout y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2025, se relacionan indirectamente.

1.6.1.2. Hipótesis específicas

HE1. El agotamiento emocional y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2025, se relacionan indirectamente.

HE2. El abandono de la realización personal y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2025, se relacionan indirectamente.

HE3. La despersonalización y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2025, se relacionan indirectamente.

1.6.2. Variables

Variable 1: síndrome de burnout

Variable 2: desempeño de trabajadores

1.6.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variable síndrome de burnout

Variab	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores y medición
Síndrome de burnout	El burnout se caracteriza por la fatiga y el desgaste, provocados por el uso excesivo de fuerza o energía en un ambiente de trabajo, expresándose en un agotamiento que dificulta la consecución de objetivos laborales (OMS, 2020).	Para la presente investigación el Síndrome del burnout será medido mediante sus dimensiones e indicadores.	Agotamiento emocional	Cansancio Fatiga Desgaste físico Desgaste mental	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Escala de Likert y ordinal
			Abandono de realización personal	Comprensión Eficacia Positividad Relaciones interpersonales	10,11,12,13,14,15,16,17	
			Despersonalización	Trato personal Indiferencia Maltrato Tolerancia	18,19,20,21,22	

Tabla 2

Operacionalización de variable desempeño de trabajadores

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores y medición
Desempeño de trabajadores	Se entiende como el grado en que los trabajadores cumplen con eficacia, eficiencia y calidad las funciones y responsabilidades asignadas en su puesto de trabajo (Chiavenato, 2017).	Para la presente investigación el desempeño de los trabajadores será medido mediante sus dimensiones e indicadores.	Desempeño de tarea	Eficiencia laboral Eficacia laboral Organización del trabajo Anticipación de requerimiento laboral	1,2,3,4	Escala de Likert y ordinal
			Desempeño contextual	Logros laborales Organización de trabajo Eficiencia en logro de metas	5,6,7,8,9	
			Desempeño contraproducente	Conocimiento del establecimiento laboral Conocimiento de visión y misión Disposición laboral ante la institución	10,11,12,13,14	

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

2.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo puro, y de acuerdo a la propuesta de Briones (2022), destinada a ampliar el conocimiento teórico sobre fenómenos y principios, sin buscar una aplicación inmediata. Se enfoca en la elaboración de teorías y en la ampliación del corpus de conocimientos de una disciplina específica.

2.1.2. Nivel de investigación

La presente investigación fue de alcance relacional, que analiza la relación o conexión entre dos o más variables, sin necesariamente determinar vínculos de causa y efecto. Facilita la identificación de patrones y conexiones entre los fenómenos que se observa (Ñaupas et al., 2023).

2.1.3. Diseño de investigación

El diseño de investigación a utilizado fue no experimental, donde, el investigador no interfiere ni altera las variables. El fenómeno se examina en su entorno natural para describir, establecer vínculos o investigar las conexiones presentes entre las variables de la esfera (Hernández & Mendoza, 2023).

Asimismo, fue de corte transversal, en el cual, de acuerdo con Hernández & Mendoza (2023) la recolección de datos se realiza en un único momento, ofreciendo una representación instantánea de las características o relaciones entre las variables en ese instante específico

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

La población se caracteriza como el colectivo de individuos a los que se pretende aplicar los hallazgos de una investigación, pudiendo ser evaluada en su totalidad o mediante una muestra representativa (Sánchez, 2020).

Para la presente investigación estuvo compuesta por 410 trabajadores: 250 pertenecen al D.L 1057 (CAS) y 160 a la Ley 276 (nombrados); de acuerdo con la Oficina de Gestión de Recursos Humanos.

2.2.2. Muestra

La muestra de estudio para este estudio fue constituida por 199 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, conforme a los resultados derivados de la aplicación de la fórmula cuando se posee una población conocida.

Datos para la aplicación de la fórmula de poblaciones finitas

N: Población 410 trabajadores

Z: Nivel de confianza (1.96) = 95%

n: Tamaño de la muestra

E: Error muestral (0.05)

p: Proporción a favor (0.5)

q: Proporción en contra (0.5)

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{410 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (410 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

Muestra n = 199trabajadores

2.2.2.1. Afijación proporcional

Tabla 3

Afijación proporcional

Régimen laboral	Población	Muestra: 48.54%
D.L 1057 (CAS)	250	121
Ley 276 (Nombrados)	160	78
Total	410	199

Nota: Tomado de “Oficina de Gestión de Recursos Humanos. (Informe N° 241-2025-ARE-OGRRHH-MPI)”

2.3. Técnicas de recolección de datos

Para la investigación a realizar se usó la encuesta como técnica de investigación, que es un método de recolección de datos se fundamenta en la aplicación de cuestionarios estructurados o semiestructurados a una muestra representativa. Este enfoque se emplea extensivamente para discernir las actitudes, opiniones o atributos de un conjunto de interés (Supo, 2024).

2.4. Instrumentos de recolección de datos

De acuerdo con la técnica elegida, se usó como instrumento, el cuestionario, que es una herramienta de recolección de datos constituido por una serie de interrogantes formuladas de manera estructurada y sistemática, diseñado para obtener respuestas estandarizadas que promuevan el análisis cuantitativo y comparativo de los datos obtenidos (Ander, 2011).

2.4.1. Fichas técnicas de instrumentos

2.4.1.1. Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

Nombre original: Maslach Burnout Inventory (MBI)

Autores: Christina Maslach y Susan E. Jackson (1981)

Número de ítems: 22 ítems

Dimensiones:

- **Agotamiento emocional (AE):** ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20

- **Despersonalización (D):** ítems 5, 10, 11, 15, 22

- **Realización personal (RP):** ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21

Escala de respuesta: Likert de: (1) Nunca, (2) Algunas veces al año, (3) Algunas veces al mes, (4) Algunas veces a la semana, (5) Diariamente

Interpretación: AE: máximo 54, D: máximo 30, RP: máximo 48

Puntuaciones altas en AE y D, y bajas en RP, indican burnout.

Tiempo de aplicación: 10–15 minutos

Fiabilidad: coeficientes alfa entre 0.80 y 0.85.

Validez: estructura tridimensional validada mediante análisis factorial.

2.4.1.2. Escala de Desempeño Laboral Individual – Artículo UNMSM (ID 21920)

Título del artículo: Validación de la escala de desempeño laboral individual

Autor: Luis A. Geraldo Campos

Objetivo: Evaluar validez y confiabilidad de la escala de desempeño laboral individual

Validez de contenido: V de Aiken > 0.80

Validez estructural: Análisis factorial confirmatorio (AFC)

Tipo de estudio: Instrumental, transversal

2.5. Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de resultados

En el presente estudio se usaron la estadística descriptiva e inferencial:

E. descriptiva: se encarga de organizar, resumir y representar los datos mediante gráficos y tablas para facilitar la interpretación y comprensión de la información recolectada (Quezada, 2017)

E. inferencial: facilita la extracción de conclusiones, generalizaciones o proyecciones respecto a una población a partir del análisis de una muestra representativa, utilizando pruebas de hipótesis, intervalos de confianza y modelos probabilísticos (Blair & Taylor, 2008).

III.RESULTADOS

3.1. Análisis de resultados descriptivos:

Figura 7

Resultados según sexo

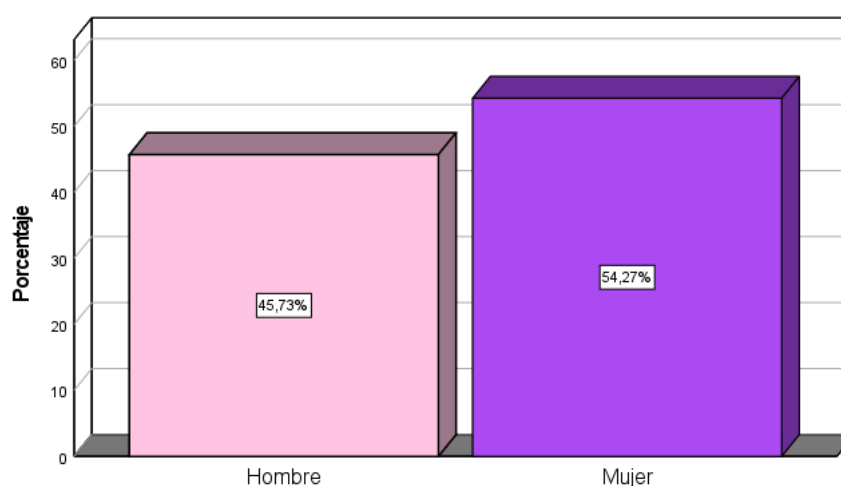


Tabla 4

Resultados según sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Hombre	91	45.7	45.7
Mujer	108	54.3	100.0
Total	199	100.0	

En la Figura 7 y Tabla 4, sobre el análisis de los resultados según el sexo de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica revela que el 54.3% de los empleados son mujeres, mientras que el 45.7% son hombres. Este dato sugiere una ligera predominancia del sexo femenino en la plantilla laboral de la municipalidad.

Figura 8

Resultados según edad

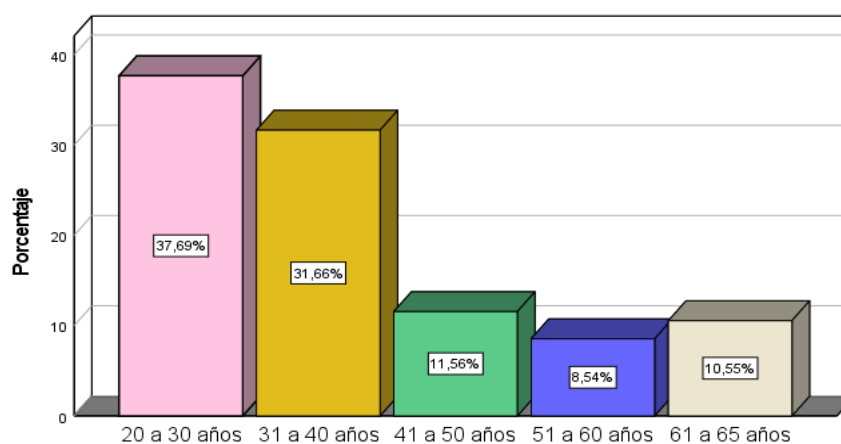


Tabla 5

Resultados según edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
20 a 30 años	75	37.7	37.7
31 a 40 años	63	31.7	69.3
41 a 50 años	23	11.6	80.9
51 a 60 años	17	8.5	89.4
61 a 65 años	21	10.6	100.0
Total	199	100.0	

En la Figura 8 y Tabla 5, acerca del análisis de la edad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica muestra una distribución diferente entre los grupos etarios. El grupo de 20 a 30 años representa el 37.7%, el segundo grupo más representativo es el de 31 a 40 años, que comprende el 31.7%, los grupos de 41 a 50 años y 51 a 60 años representan el 11.6% y el 8.5%, respectivamente.

Figura 9

Resultados según estado civil

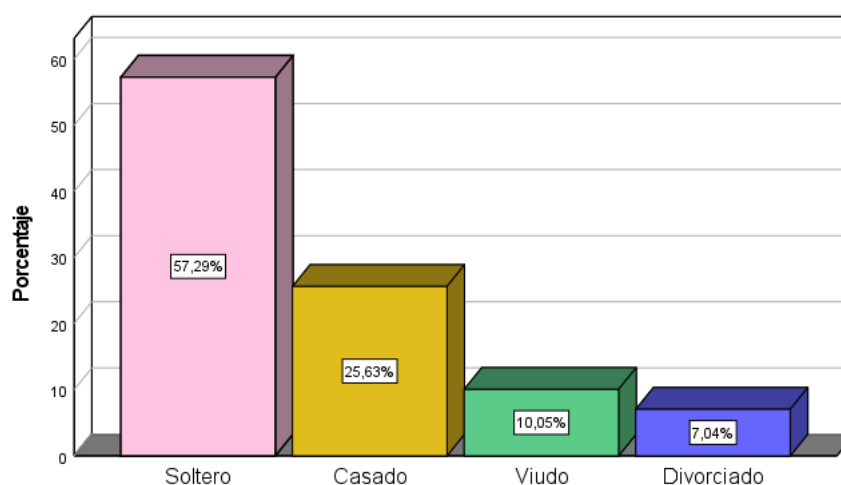


Tabla 6

Resultados según estado civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Soltero	114	57.3	57.3
Casado	51	25.6	82.9
Viudo	20	10.1	93.0
Divorciado	14	7.0	100.0
Total	199	100.0	

En la Figura 9 y Tabla 6, sobre el análisis de los resultados en función del estado civil de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica muestra que el grupo más numeroso es el de solteros, con un 57.3%; el segundo grupo más representativo es el de casados, que constituye el 25.6%; el grupo de viudos representa el 10.1%; por último, el grupo de divorciados constituye el 7.0% de los trabajadores. Esta distribución sugiere que la mayoría de los empleados son solteros, lo que puede influir en su disponibilidad y dedicación laboral, pero también presenta desafíos relacionados con la presión social y expectativas sobre su desempeño.

Figura 10

Resultados según grado de instrucción

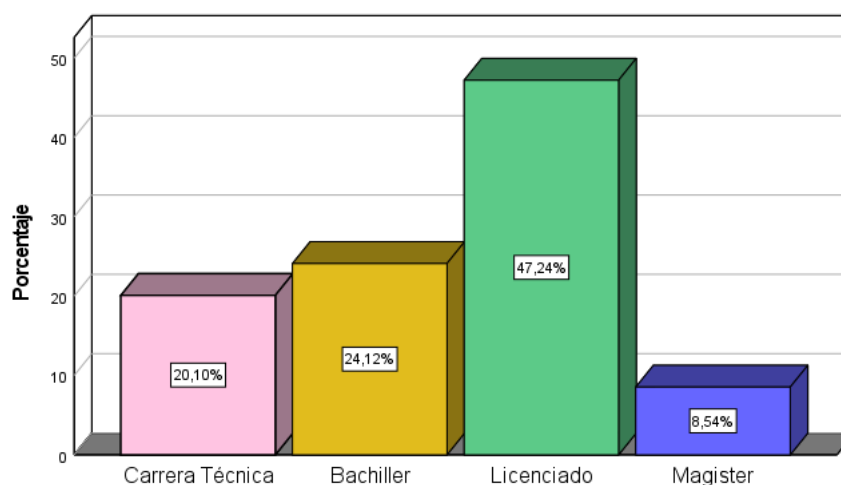


Tabla 7

Resultados según grado de instrucción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Carrera Técnica	40	20.1	20.1
Bachiller	48	24.1	44.2
Licenciado	94	47.2	91.5
Magister	17	8.5	100.0
Total	199	100.0	

En la Figura 10 y Tabla 7, acerca del análisis de los resultados en función del grado de instrucción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica revela una distribución significativa entre los diferentes niveles educativos. El grupo con licenciatura es el más numeroso, representando el 47.2%; el segundo grupo más representativo es el de bachilleres, con un 24.1%; el grupo de carrera técnica representa el 20.1%; finalmente, el grupo de magísteres constituye el 8.5% de la plantilla. Esta distribución indica una fuerza laboral con un alto nivel educativo, lo que puede ser un activo valioso para la organización.

Figura 11

Resultados según tiempo de labor

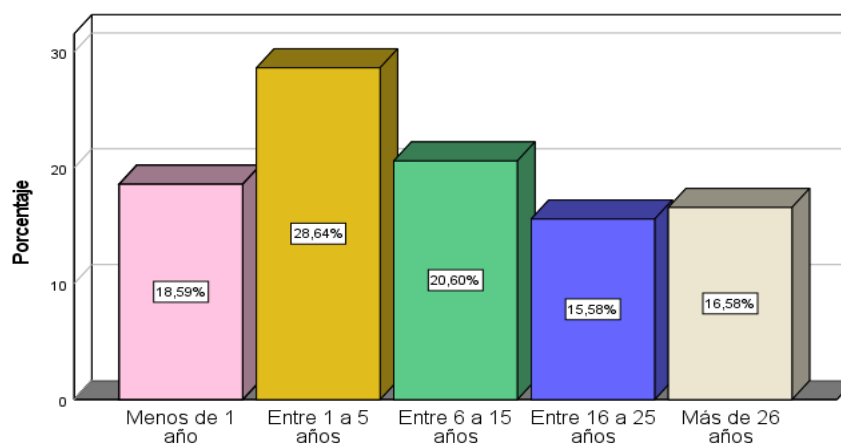


Tabla 8

Resultados según tiempo de labor

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menos de 1 año	37	18.6	18.6
Entre 1 a 5 años	57	28.6	47.2
Entre 6 a 15 años	41	20.6	67.8
Entre 16 a 25 años	31	15.6	83.4
Más de 26 años	33	16.6	100.0
Total	199	100.0	

En la Figura 11 y Tabla 8, el análisis de los resultados en función del tiempo de labor de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica muestra una distribución variada que refleja diferentes niveles de experiencia en la organización. El grupo, que abarca entre 1 a 5 años, constituye el 28.6% siendo el más numeroso, le sigue el grupo de entre 6 a 15 años representa el 20.6%, el grupo con menos de 1 año de servicio representa el 18.6%, el grupo de más de 26 años de servicio representa el 16.6%; finalmente, el grupo que ha trabajado entre 16 a 25 años comprende el 15.6%.

Figura 12

Dimensión agotamiento emocional

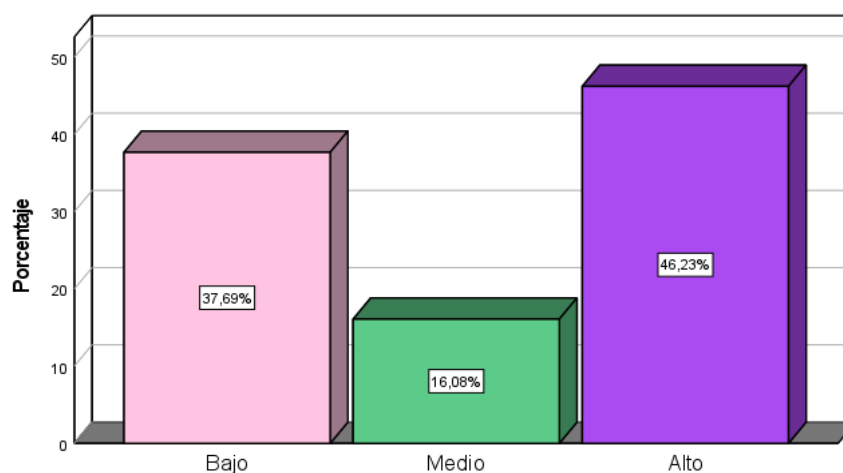


Tabla 9

Dimensión agotamiento emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	75	37.7	37.7
Medio	32	16.1	53.8
Alto	92	46.2	100.0
Total	199	100.0	

El análisis de la dimensión agotamiento emocional en la Figura 12 y Tabla 9, revela que un 46.2% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica presenta un alto nivel de agotamiento emocional, un 37.7% un nivel bajo, por otro lado, el 16.1% reportaron un nivel medio. En general, se evidencia que la Municipalidad Provincial de Ica enfrenta un desafío crítico: casi la mitad de sus trabajadores se encuentra en un nivel alto de burnout, lo que compromete seriamente el desempeño institucional. Aunque existe un grupo con bajo agotamiento que aporta estabilidad, la proporción de trabajadores en riesgo (moderado y alto) supera el 60%, lo que demanda acciones inmediatas de gestión de recursos humanos.

Figura 13

Dimensión abandono de realización personal

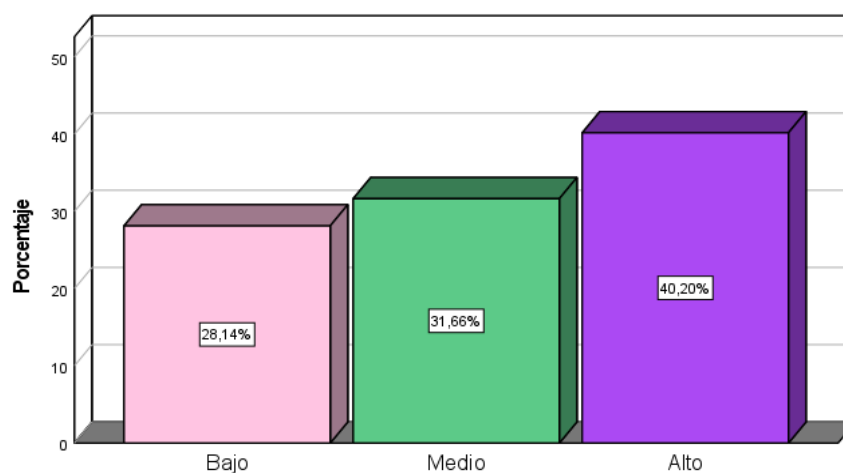


Tabla 10

Dimensión abandono de realización personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	56	28.1	28.1
Medio	63	31.7	59.8
Alto	80	40.2	100.0
Total	199	100.0	

En la Figura 13 y Tabla 10, el análisis de la dimensión abandono de realización personal muestra que un 40.2% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica presenta un alto nivel de abandono de realización personal, el 31.7% un nivel medio, y el 28.1% presentan un nivel bajo. Los resultados muestran que en la Municipalidad Provincial de Ica enfrenta un reto significativo: más del 70% de sus trabajadores (moderado y alto) manifiestan algún grado de insatisfacción respecto a su desempeño y realización profesional. Este panorama refleja un riesgo elevado de desmotivación y desgaste laboral, que puede afectar la calidad del servicio público. Aunque existe un grupo con baja percepción de abandono que aporta estabilidad, la tendencia general demanda acciones inmediatas de gestión de la institución.

Figura 14

Dimensión despersonalización

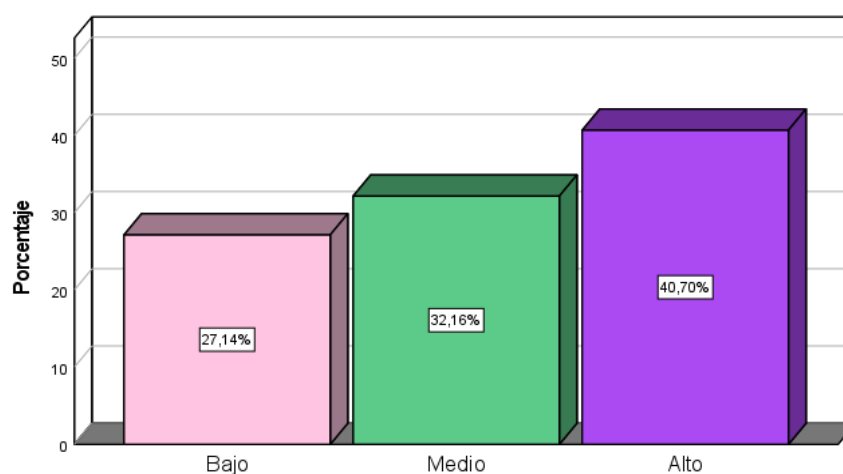


Tabla 11

Dimensión despersonalización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	54	27.1	27.1
Medio	64	32.2	59.3
Alto	81	40.7	100.0
Total	199	100.0	

El análisis de la dimensión despersonalización en la Figura 14 y Tabla 11, indica que un 40.7% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica presenta un alto nivel de despersonalización, el 32.2% un nivel medio, por otro lado, un 27.1% reportaron un nivel bajo. En general los resultados obtenidos evidencian que en la Municipalidad Provincial de Ica enfrenta un desafío considerable: más del 70% de sus trabajadores (moderado y alto) manifiestan algún grado de desapego emocional y actitud distante frente a sus funciones. Este panorama refleja un riesgo elevado de deterioro en la calidad del servicio público y en la cohesión organizacional. Aunque existe un grupo con baja despersonalización que aporta estabilidad y compromiso, la tendencia general demanda acciones inmediatas de gestión de recursos humanos.

Figura 15

Dimensión desempeño de tarea

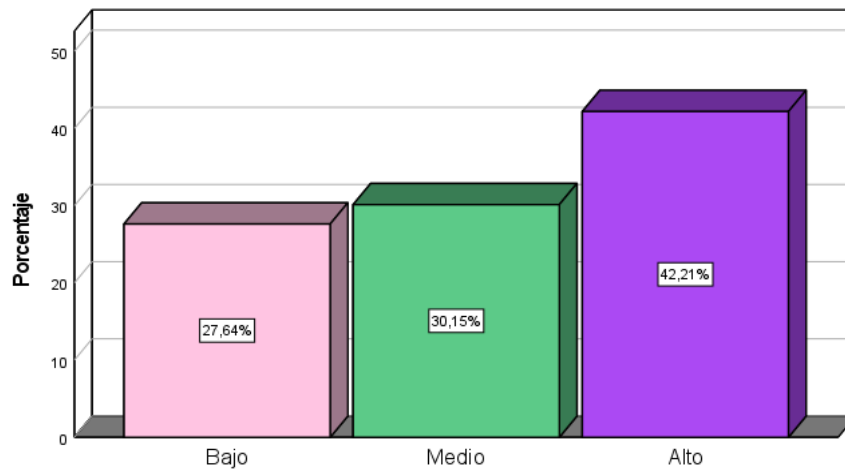


Tabla 12

Dimensión desempeño de tarea

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	55	27.6	27.6
Medio	60	30.2	57.8
Alto	84	42.2	100.0
Total	199	100.0	

En la Figura 15 y Tabla 12, el análisis de la dimensión desempeño de tarea revela que un 42.2% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica presenta un alto desempeño en sus tareas, el 30.2% un nivel medio, y el 27.6% señalaron un nivel bajo. Los resultados muestran un panorama mixto: aunque el 42.2% de los trabajadores mantiene un alto rendimiento, más del 57% se encuentra en niveles medio o bajo, lo que evidencia una brecha importante en la eficiencia institucional. Este resultado refleja la influencia del síndrome de burnout en la capacidad de los trabajadores para cumplir con sus funciones, ya que los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y abandono de realización personal previamente analizados se relacionan directamente con la disminución del desempeño.

Figura 16

Dimensión desempeño contextual

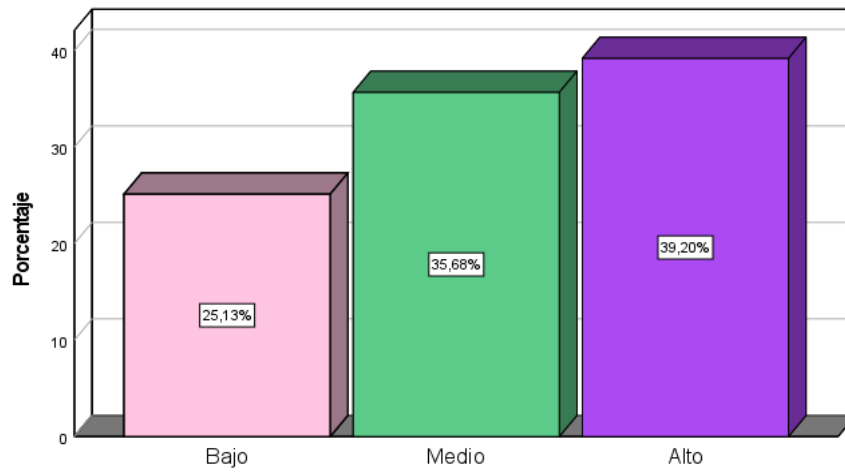


Tabla 13

Dimensión desempeño contextual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	50	25.1	25.1
Medio	71	35.7	60.8
Alto	78	39.2	100.0
Total	199	100.0	

El análisis de la dimensión desempeño contextual en la Figura 16 y Tabla 13, revelan que el 39.2% de los empleados presenta un alto desempeño contextual, el 35.7% un nivel medio, por otro lado, el 25.1% presentaron un nivel bajo. En general, los resultados obtenidos muestran un panorama equilibrado, pero con retos importantes: aunque el 39.2% de los trabajadores mantiene un alto nivel de desempeño contextual, más del 60% se encuentra en niveles medio o bajo, lo que evidencia una brecha en la cohesión organizacional y en la disposición para contribuir más allá de las tareas asignadas. Este resultado refleja la influencia del síndrome de burnout en la reducción de conductas de apoyo y compromiso institucional.

Figura 17

Dimensión desempeño contraproducente

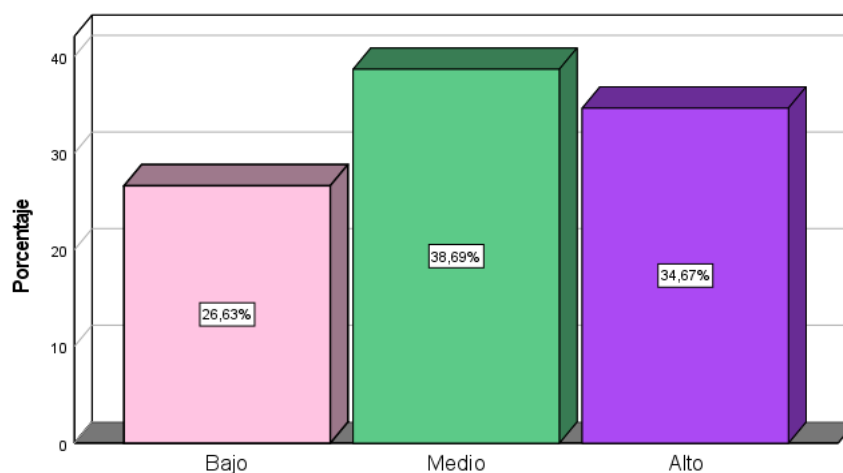


Tabla 14

Dimensión desempeño contraproducente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	53	26.6	26.6
Medio	77	38.7	65.3
Alto	69	34.7	100.0
Total	199	100.0	

En la Figura 17 y Tabla 14, acerca del análisis de la dimensión desempeño contraproducente muestra que un 38.7% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica presentaron un nivel moderado de desempeño contraproducente, el 34.7% un nivel alto; por otro lado, el 26.6% evidenciaron un nivel bajo. Los resultados obtenidos muestran un panorama preocupante: más del 70% de los trabajadores (moderado y alto) manifiestan algún grado de conductas negativas que afectan la eficiencia institucional y el clima organizacional. Este resultado evidencia la relación estrecha entre el síndrome de burnout y la aparición de comportamientos disfuncionales en el ámbito laboral. Aunque existe un grupo con bajo desempeño contraproducente que aporta estabilidad, la tendencia general demanda acciones inmediatas de gestión de recursos humanos

Figura 18

Variable síndrome del burnout

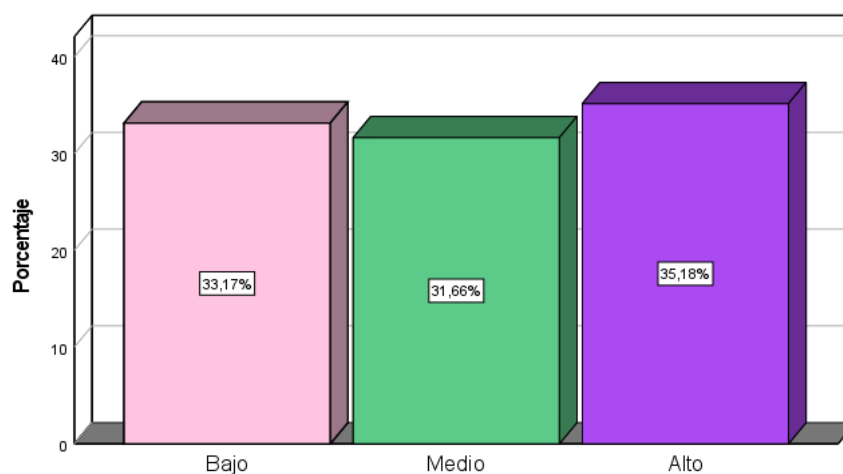


Tabla 15

Variable síndrome del burnout

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	66	33.2	33.2
Medio	63	31.7	64.8
Alto	70	35.2	100.0
Total	199	100.0	

En la Figura 18 y Tabla 15, se muestran los resultados obtenidos de la variable síndrome del burnout indican que, un 35.2% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica presenta un alto nivel de burnout, el 33.2% un nivel bajo, por otro lado, el 31.7% indicaron un nivel moderado. En general, los resultados muestran un panorama equilibrado, pero con riesgos significativos: aunque un 33.2% de los trabajadores mantiene un nivel bajo de burnout, más del 66% se encuentra en niveles medio o alto, lo que evidencia una alta prevalencia de desgaste laboral en la Municipalidad Provincial de Ica. Este resultado confirma la presencia del burnout en la reducción del desempeño, tanto en la dimensión de tarea como en la contextual y contraproducente previamente analizadas.

Figura 19

Variable desempeño de los trabajadores

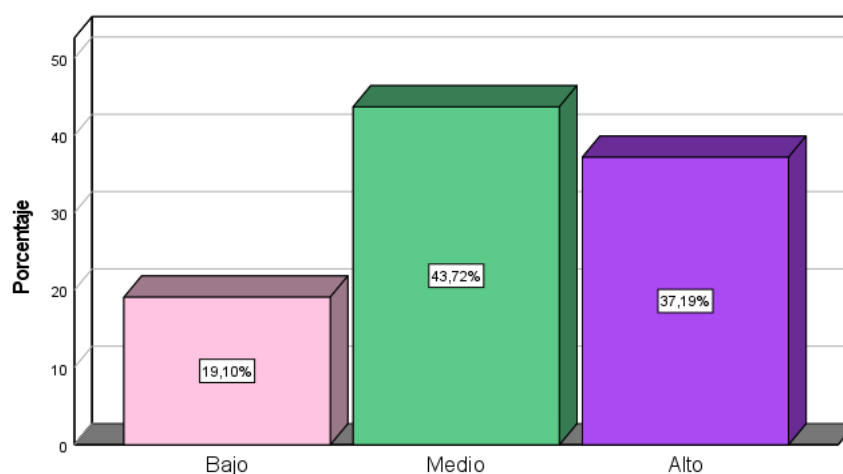


Tabla 16

Variable desempeño de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	38	19.1	19.1
Medio	87	43.7	62.8
Alto	74	37.2	100.0
Total	199	100.0	

En la Figura 19 y Tabla 16 el análisis de la variable desempeño de los trabajadores revela que el 43.7% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica presentaron un nivel moderado sobre su desempeño laboral, el 37.2% un nivel alto, por otro lado, el 19.1% indicaron un nivel bajo. Los resultados obtenidos evidencian un panorama mixto: aunque el 37.2% mantiene un alto rendimiento, más del 62% se encuentra en niveles medio o bajo, lo que evidencia una brecha importante en la eficiencia institucional. Este resultado refleja la influencia del síndrome de burnout en la capacidad de los trabajadores para cumplir con sus funciones, ya que los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y abandono de realización personal previamente analizados se relacionan directamente con la disminución del desempeño.

3.2. Análisis inferencial

3.2.1. Prueba de normalidad

Para el análisis inferencial se utilizó la prueba no paramétrica Kolmogórov-Smirnov, para poder determinar si las puntuaciones siguen una distribución normal o no, dado que la muestra supera los 50 elementos.

Tabla 17

Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome del burnout	0.135	199	0.000
Desempeño de los trabajadores	0.100	199	0.000

En la Tabla 17, la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov, se observó que tanto la variable síndrome del burnout (estadístico = 0.135 y sig. = 0.000) como la variable desempeño de los trabajadores (estadístico = 0.100 y sig. = 0.000) presentaron valores de significancia inferiores a 0.05, lo que indicó que los datos no siguieron una distribución normal. En consecuencia, se concluyó que para el análisis inferencial de ambas variables se empleó la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman.

Figura 20

Gráfico de normalidad variable síndrome del burnout

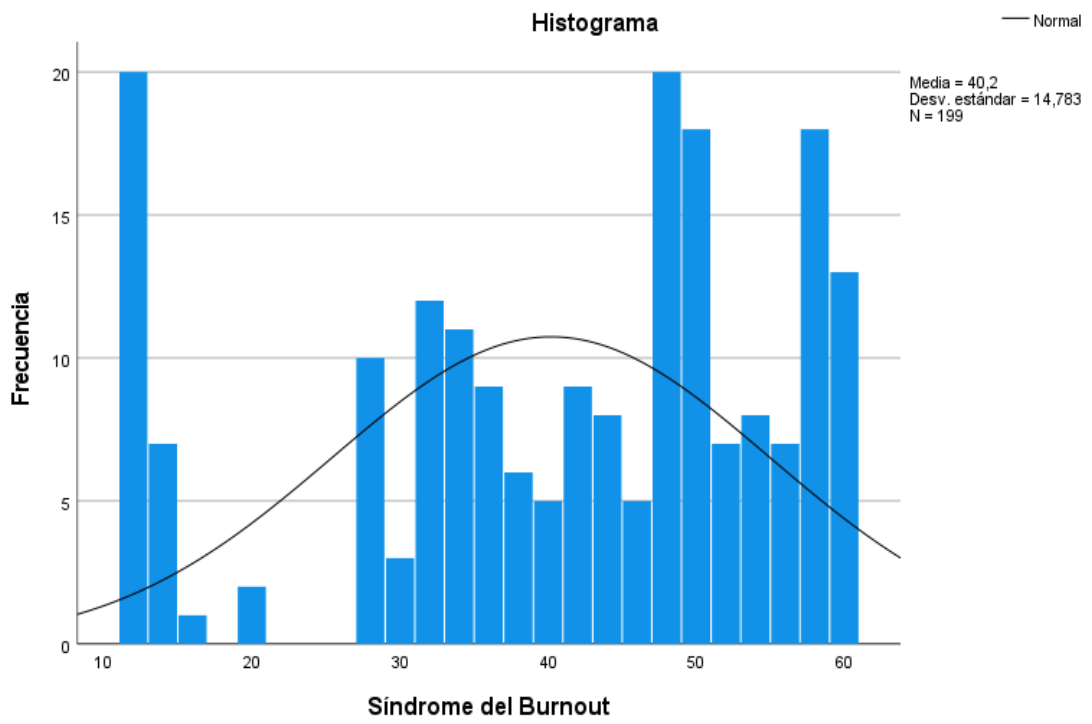
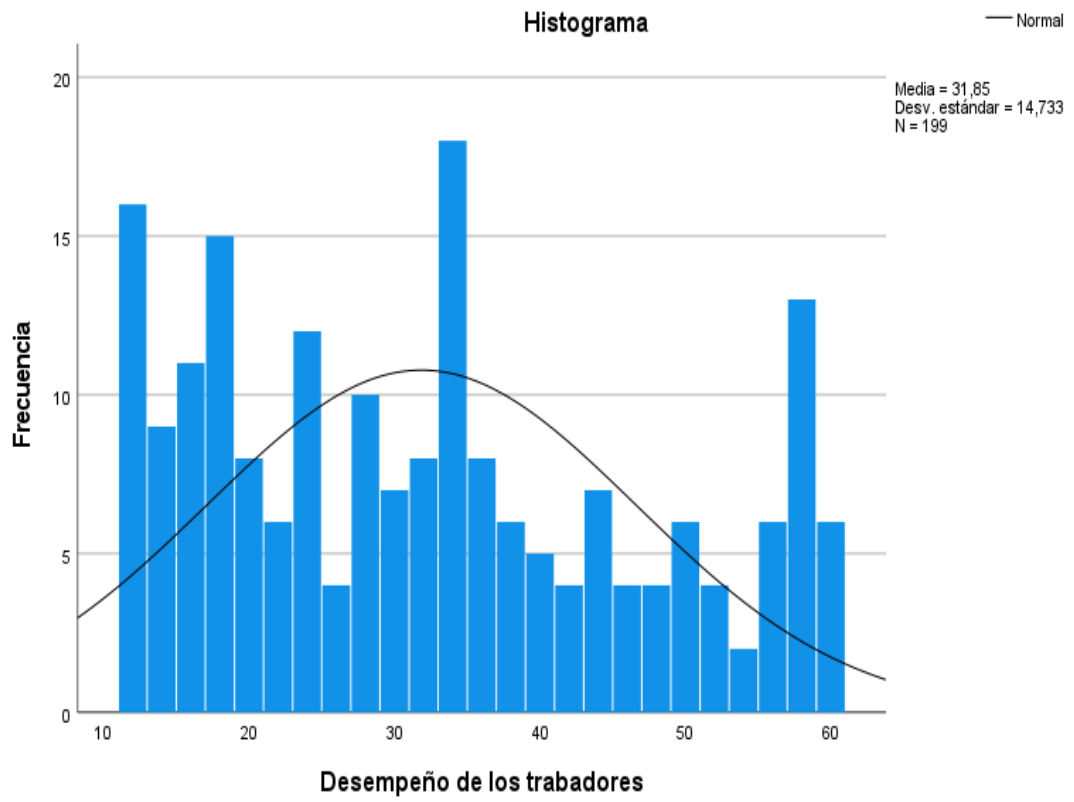


Figura 21

Gráfico de normalidad variable desempeño de los trabadores



3.2.2. Hipótesis general

Hipótesis nula (Ho): El síndrome del burnout y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2025, no se relacionan indirectamente.

Hipótesis alterna (Ha): El síndrome del burnout y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2025, se relacionan indirectamente.

Tabla 18

Comprobación de hipótesis general

			Síndrome del burnout	Desempeño de los trabajadores
Rho de Spearman	Síndrome del burnout	Coeficiente de correlación	1.000	-0.831
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	199	199
	Desempeño de los trabajadores	Coeficiente de correlación	-0.831	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	199	199

En la Tabla 18, la comprobación de hipótesis general se evidenció que el coeficiente de correlación de Spearman entre el síndrome del burnout y el desempeño de los trabajadores fue de -0.831, con un nivel de significancia bilateral de 0.000, lo que indicó una relación negativa, fuerte y estadísticamente significativa entre ambas variables. Este resultado permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, concluyéndose que, a mayor presencia del síndrome del burnout, menor fue el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica en el año 2025.

3.2.3. Hipótesis específica 1

Hipótesis nula (Ho): El agotamiento emocional y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2025, no se relacionan indirectamente.

Hipótesis alterna (Ha): El agotamiento emocional y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2025, se relacionan indirectamente.

Tabla 19

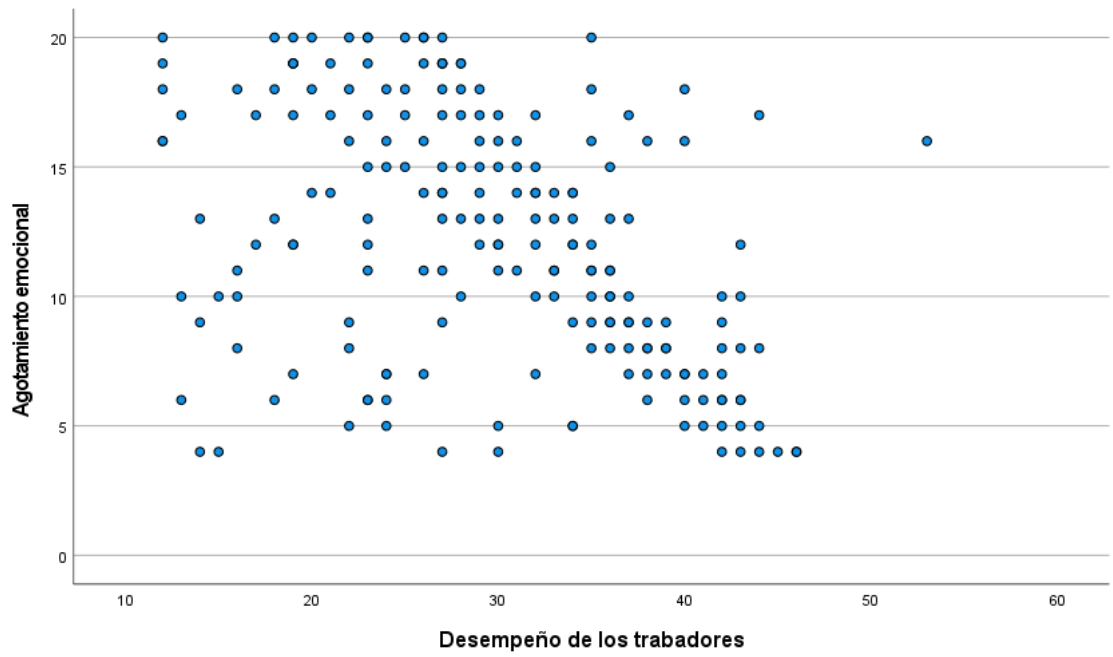
Comprobación de hipótesis específica 1

		Agotamiento emocional	Desempeño de los trabajadores
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	1.000	-0.502
			0.000
		199	199
Desempeño de los trabajadores	Agotamiento emocional	-0.502	1.000
		0.000	
		199	199

En la Tabla 19, Comprobación de hipótesis específica 1, se evidenció que el coeficiente de correlación de Spearman entre el agotamiento emocional y el desempeño de los trabajadores fue de -0.502, con un nivel de significancia bilateral de 0.000, lo que indicó una relación negativa, moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables. Este resultado permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, concluyéndose que, a mayor agotamiento emocional, menor fue el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica en el año 2025.

Figura 23

Diagrama de dispersión hipótesis específica 1



3.2.4. Hipótesis específica 2

Hipótesis nula (Ho): El abandono de realización personal y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2025, no se relacionan indirectamente.

Hipótesis alterna (Ha): El abandono de realización personal y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2025, se relacionan indirectamente.

Tabla 20

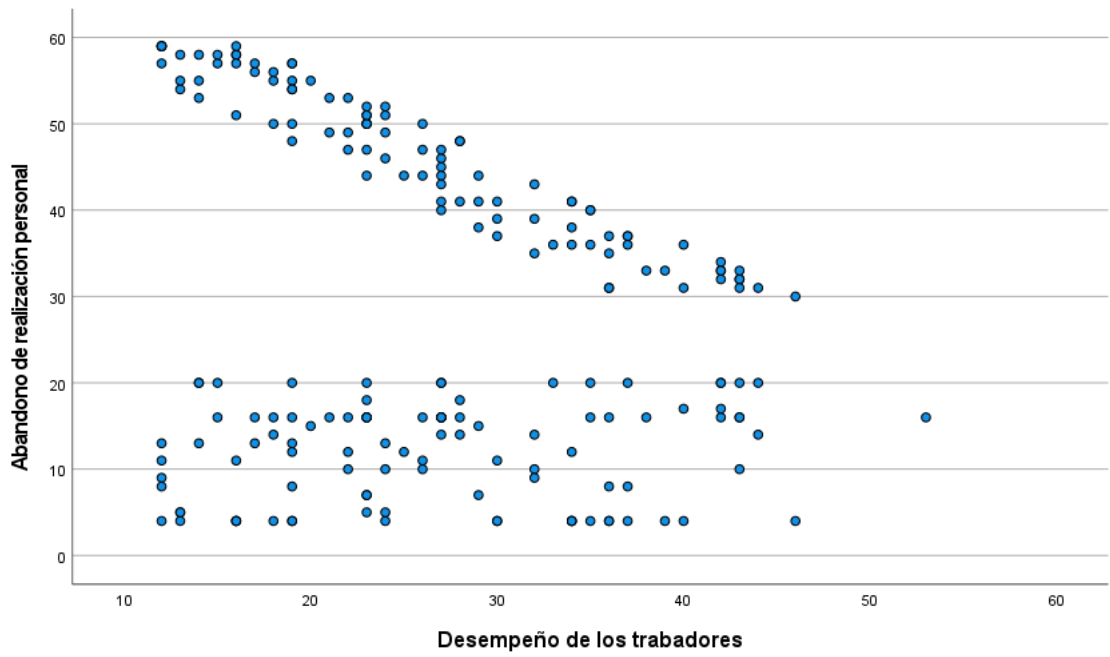
Comprobación de hipótesis específica 2

			Abandono de realización personal	Desempeño de los trabajadores
Rho de Spearman	Abandono de realización personal	Coeficiente de correlación	1.000	-0.667
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	199	199
	Desempeño de los trabajadores	Coeficiente de correlación	-0.667	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	199	199

En la Tabla 20, Comprobación de hipótesis específica 2, se evidenció que el coeficiente de correlación de Spearman entre el abandono de realización personal y el desempeño de los trabajadores fue de -0.667, con un nivel de significancia bilateral de 0.000, lo que indicó una relación negativa, fuerte y estadísticamente significativa entre ambas variables. Este resultado permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, concluyéndose que, a mayor abandono de realización personal, menor fue el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica en el año 2025.

Figura 24

Diagrama de dispersión hipótesis específica 2



3.2.5. Hipótesis específica 3

Hipótesis nula (Ho): La despersonalización y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2025, no se relacionan indirectamente.

Hipótesis alterna (Ha): La despersonalización y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2025, se relacionan indirectamente.

Tabla 21

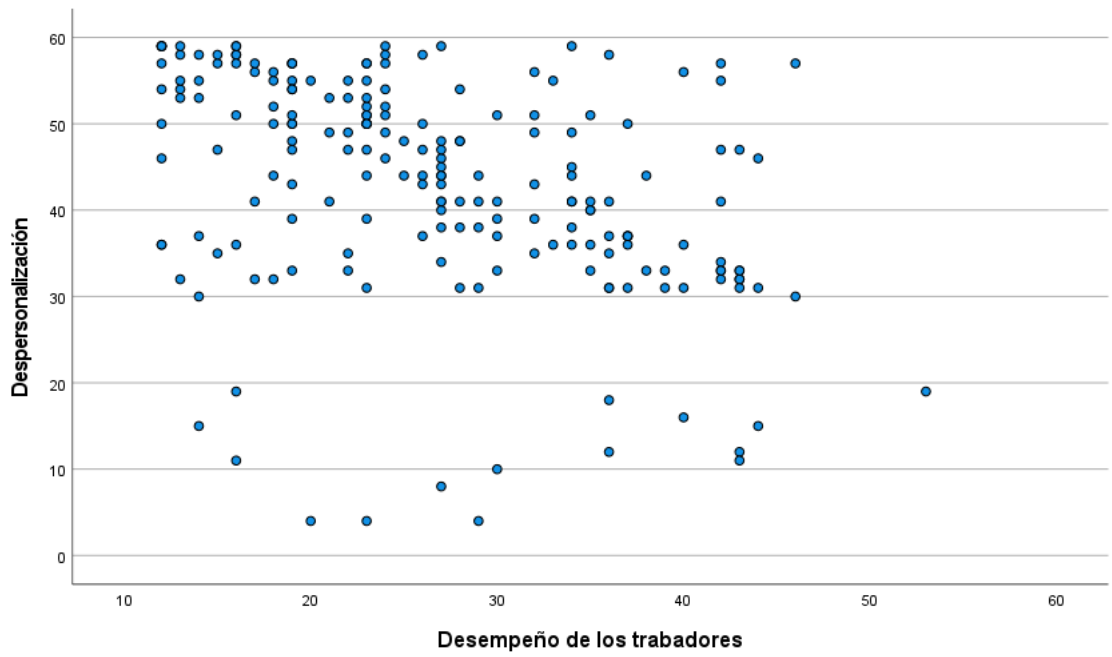
Comprobación de hipótesis específica 2

		Despersonalización	Desempeño de los trabajadores
Despersonalización	Coeficiente de correlación	1.000	-0.590
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	199	199
Desempeño de los trabajadores	Coeficiente de correlación	-0.590	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	199	199

En la Tabla 21, Comprobación de hipótesis específica 3, se evidenció que el coeficiente de correlación de Spearman entre la despersonalización y el desempeño de los trabajadores fue de -0.590, con un nivel de significancia bilateral de 0.000, lo que indicó una relación negativa, fuerte y estadísticamente significativa entre ambas variables. Este resultado permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, concluyéndose que, a mayor despersonalización, menor fue el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica en el año 2025.

Figura 25

Diagrama de dispersión hipótesis específica 3



IV. DISCUSION

En esta investigación sobre el objetivo general se determinó la relación indirecta que existe entre el síndrome del burnout y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, se encontró un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.831 con una significancia bilateral (p-valor) de 0.000. Lo que nos da a entender que existió una relación negativa muy fuerte y altamente significativa entre ambas variables. Esto quiere decir que, a mayor nivel de Burnout, menor será la capacidad del trabajador para cumplir sus tareas de manera eficiente y eficaz, y mayor será la probabilidad de comportamientos contraproducentes. Frente a lo mencionado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, donde se refiere que existe una relación indirecta entre el Síndrome de Burnout y el desempeño de los trabajadores.

Estos resultados son fuertemente corroborados por la literatura. Oblitas (2024) concluyó que un incremento en el grado de Burnout conlleva una disminución en el rendimiento laboral. Wijaya (2024) también indicó que el agotamiento ejerce un efecto negativo considerable en el rendimiento de los trabajadores, asociándolo a una reducción en la productividad y pérdida de motivación. Aunque Curo (2023) encontró una correlación positiva, la mayoría de los estudios, y específicamente los altos índices de agotamiento y despersonalización encontrados por Vafae-Najar et al. (2023), Nowacka et al. (2025) y Osorio et al. (2024) en poblaciones de servicio, sugieren que el estrés crónico se traduce en una merma del desempeño. En tal sentido, al analizar estos resultados, confirmamos que el burnout actúa como un freno crítico para el desempeño de los trabajadores municipales en Ica, ya que el desgaste prolongado (OMS, 2022a) impide que los empleados realicen las acciones y comportamientos relevantes para los objetivos de la organización (Campbell et al., 1990).

Sobre el objetivo específico 1, se determinó determinar la relación indirecta que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño de los trabajadores, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.502 con una significancia bilateral (p-valor) de 0.000. Este hallazgo nos da a entender que existió una relación negativa moderada y altamente significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral. Esto quiere decir que la sensación de sobre exigencia y la fatiga emocional y física (Saborío y Hidalgo, 2015) reducen significativamente la eficiencia y la capacidad de esfuerzo del trabajador. Con base en estos resultados, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Este resultado es consistente con Wijaya (2024), que asoció el alto grado de fatiga con la reducción de productividad. Sin embargo, su coeficiente es el más bajo de las tres dimensiones del Burnout. Esto podría indicar que, aunque el agotamiento emocional es la base del síndrome, en el contexto de la Municipalidad de Ica, los factores conductuales y cognitivos son más determinantes en la manifestación del bajo desempeño. En tal sentido, al analizar estos resultados, se afirmó que, si bien el agotamiento emocional es un claro limitante, la Municipalidad de Ica debe prestar especial atención a las estrategias que aborden la recuperación de la energía y la reserva afectiva para evitar que esta dimensión deteriore aún más las otras facetas del desempeño laboral.

En cuanto al objetivo específico 2, se determinó la relación indirecta que existe entre el abandono de la realización personal y el desempeño de los trabajadores, se halló un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.667 con una significancia bilateral (p-valor) de 0.000. Este resultado nos da a entender que existió una relación negativa moderada-fuerte y altamente significativa entre el abandono de la realización personal y el desempeño laboral. Esto implicó que la percepción negativa de la propia competencia y la sensación de que el trabajo no es valioso o significativo (Serna y Martínez, 2020) influyó considerablemente en la reducción del desempeño en tareas, la proactividad y el compromiso.

Frente a lo expuesto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Los hallazgos internacionales de Nowacka et al. (2025) y Vafae-Najar et al. (2023) mostraron altos niveles de baja realización personal entre empleados, lo que es un componente clave del Burnout. La realización personal es crucial, ya que se vincula con la motivación intrínseca para mantener la disciplina y el dominio de las tareas (Campbell et al., 1990). En este sentido, al analizar estos resultados, se confirmó que el cuestionamiento de la propia competencia fue un fuerte inhibidor del desempeño en la Municipalidad Provincial de Ica, sugiriendo la necesidad de implementar sistemas de reconocimiento, feedback positivo y desarrollo de carreras que contrarresten la sensación de baja eficacia personal.

Finalmente, sobre el objetivo específico 3, se determinó la relación indirecta que existe entre la despersonalización y el desempeño de los trabajadores, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.590 con una significancia bilateral (p-valor) de 0.000. Este resultado nos da a entender que existió una relación negativa moderada-fuerte y altamente significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral. Esto indicó que la actitud cínica o distante hacia los usuarios o compañeros de trabajo (Bianchi et al., 2022) tuvo el mayor impacto negativo de las tres dimensiones, generando comportamientos contraproducentes y afectando el desempeño contextual.

En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica. Este coeficiente, el más alto de los objetivos específicos, subraya que el componente conductual y relacional del Burnout es el más destructivo para el desempeño, especialmente en una institución de servicio público como una municipalidad. La despersonalización se opone directamente al desempeño contextual, que incluye comportamientos que apoyan el entorno organizacional (Lee y Raschke, 2016). En tal sentido, al analizar estos resultados, se pudo afirmar que la despersonalización es el principal factor individual que socava la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Ica, ya que el cinismo y el trato distante (tratar a las personas como objetos) no solo reduce la eficiencia de la tarea, sino que viola normas organizacionales significativas, amenazando el bienestar de la organización y sus miembros (Krijgsheld et al., 2022).

Sobre las consideraciones metodológicas, la presente investigación se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional no experimental. Esto permitió establecer la existencia y fuerza de la relación negativa entre el Burnout y el desempeño, pero no permite determinar una relación de causalidad.

En cuanto a las limitaciones del estudio, se limitó a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica en un año específico, lo que restringe la generalización a otros sectores o municipalidades. La recolección de datos, presumiblemente por autoinforme, pudo estar sujeta a sesgos de deseabilidad social, especialmente en el ámbito de la administración pública.

Sobre las implicancias prácticas, los resultados de esta investigación ofrecen implicaciones directas para el área de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Ica. Urge la implementación de un programa de gestión del estrés crónico enfocado en reducir la despersonalización (mediante capacitación en habilidades sociales y empatía) y reforzar la realización personal (a través de la claridad de funciones y el reconocimiento de logros).

Para futuras investigaciones, se recomienda replicar el estudio utilizando un diseño longitudinal para establecer la direccionalidad de la causalidad entre el Burnout y el desempeño. Se sugiere utilizar métodos mixtos (cuantitativo y cualitativo), incluyendo entrevistas con los trabajadores para comprender las causas organizacionales subyacentes que generan el agotamiento y la despersonalización. Además, es importante investigar la relación de estas variables con los factores de riesgo psicosocial específicos del entorno municipal.

En suma, esta investigación demostró de manera concluyente la existencia de una relación negativa, muy fuerte y altamente significativa entre el síndrome del Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica. Los hallazgos específicos revelaron que la despersonalización y el abandono de la realización personal fueron los componentes más perjudiciales para el desempeño. El estudio confirma que el Burnout es un fenómeno ocupacional crítico que afecta directamente la capacidad funcional y la calidad del servicio público en Ica, haciendo imperativa la intervención de Recursos Humanos para gestionar el estrés crónico y fomentar un ambiente de trabajo saludable y valorado.

V. CONCLUSIONES

- Se concluye que existe una relación indirecta y significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica en el año 2025. Esto de acuerdo con el coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.831 y una significancia bilateral de 0.000 . Lo obtenido evidencia que niveles elevados de burnout se asocian con una disminución considerable en la eficiencia, la calidad del trabajo y el cumplimiento de funciones por parte de los colaboradores, afectando el rendimiento global de la organización.
- Se concluye que existe una relación indirecta y significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica en el año 2025. Esto según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.502 con una significancia de 0.000 . Los resultados demuestran que el incremento del cansancio extremo, la fatiga emocional y la sobrecarga laboral afectan negativamente el compromiso, la motivación y la productividad de los trabajadores.
- Se concluye que existe una relación indirecta y significativa entre el abandono de la realización personal y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica en el año 2025. Esto conforme al coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.667 con una significancia bilateral de 0.000 . Esta evidencia indica que cuando los colaboradores perciben baja satisfacción, escaso crecimiento profesional o poca valoración de sus capacidades, su desempeño disminuye, afectando la calidad de los resultados institucionales.
- Se concluye que existe una relación indirecta y significativa entre la despersonalización y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica en el año 2025. Así lo muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.590 con una significancia de 0.000 . Estos hallazgos señalan que el incremento de actitudes negativas, frialdad emocional y distanciamiento hacia los usuarios y compañeros repercute directamente en un menor desempeño laboral, debilitando la eficiencia del servicio público.

VI. RECOMENDACIONES

- Dada la relación indirecta y altamente significativa entre el burnout y el desempeño, la Municipalidad debe establecer un "Programa de Salud Ocupacional Integral" con enfoque en el bienestar psicosocial. Este programa debe incluir la detección temprana de casos de burnout mediante encuestas periódicas y la implementación de talleres de gestión del estrés y resiliencia. Al reducir los niveles de agotamiento emocional y físico, se influirá positivamente en la eficiencia y calidad del trabajo, elevando el rendimiento global de la organización.
- Para mitigar el impacto negativo del cansancio extremo y la fatiga emocional, se recomienda a la Municipalidad revisar y reestructurar de manera crítica las cargas de trabajo por área y por empleado. Se sugiere la implementación de mecanismos formales de distribución equitativa de tareas y la dotación de recursos suficientes para reducir la sobrecarga laboral. Adicionalmente, se deben fomentar activamente los descansos cortos y pausas activas a lo largo de la jornada para ayudar a mantener la motivación y productividad.
- Con el fin de contrarrestar la baja satisfacción y el escaso crecimiento profesional percibido, la Municipalidad debe diseñar e implementar un "Sistema de Reconocimiento y Desarrollo de Carrera". Este sistema debe formalizar la valoración de las capacidades y logros del personal y ofrecer oportunidades claras de crecimiento profesional a través de la capacitación y la promoción interna. Al demostrar que se valora y se invierte en el potencial de los colaboradores, se fortalece su satisfacción y se eleva la calidad de los resultados institucionales.
- Para reducir las actitudes de frialdad emocional y el distanciamiento, se recomienda a la Municipalidad establecer protocolos de atención al usuario basados en la empatía y el servicio público y mejorar el clima laboral interno. Esto implica ofrecer capacitación en habilidades blandas como atención al ciudadano y manejo de conflictos, y promover actividades de integración y team building entre compañeros. Al fomentar un entorno de trabajo positivo y empático, se impacta directamente en la eficiencia del servicio público y en la percepción ciudadana.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ander, E. (2011). *Aprender a investigar: Nociones básicas para la investigación social*. Editorial Brujas.
- Bianchi, R., Wac, K., Sowden, J., & Schonfeld, I. (2022). Burned-out with burnout? Insights from historical analysis. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.993208>
- Blair, C., & Taylor, R. (2008). *Bioestadística*. Pearson Educación.
- Briones, G. (2022). *Epistemología de las ciencias sociales*. ARFO Editores.
- Buk. (2013). *Todo acerca del desempeño Laboral, sus mediciones y metodologías*. Buk: Gestión de personas. <https://www.buk.cl/hubfs/Ebooks/Colombia/Ebook%2013%20desempen%CC%83o%20laboral%20pt1.pdf?hsLang=es-co>
- Buk. (2023). *Reporte de Burnout Labora: ¿Cómo prevenir un incendio en las organizaciones?* Buk: Gestión de personas. https://www.buk.co/hubfs/2023/Research%20-%20Estudios%20Latam/reporte_burnout.pdf?utm_medium=email&_hsenc=p2ANqtz--ZX5CW84KAEG9aq9DkEDYEjkVN6Yf6giEuHO6jZx-ErF_RTaw_OTW17OjPTtQ4ezbTie7S1-jAC9MeRuddRnCWIMfA&_hsmi=264201308&utm_content=264201308&utm_source=hs_automation
- Bumeran. (2024). *Aumenta el burnout: 8 de cada 10 peruanos trabaja estresado | Economía | La República*. <https://larepublica.pe/economia/2024/11/12/aumenta-el-burnout-8-de-cada-10-peruanos-trabaja-estresado-1161552>
- Calle, P., Jerves, R., & Barragan, M. (2024). Modelos de evaluación del desempeño laboral: Una revisión sistemática de literatura. *Gestión de las Personas y Tecnología*, 17(50), 3.
- Campbell, J., McHENRY, J., & Wise, L. (1990). Modeling Job Performance in a Population of Jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 313-575. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1990.tb01561.x>

- Céspedes, M. (2024). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería de la Microred de Pueblo Nuevo—Ica, 2023* [Tesis de grado, Universidad Norbert Wiener].
<https://hdl.handle.net/20.500.13053/11004>
- Chiavenato, I. (2017). *Planeación estratégica: Fundamentos y aplicaciones* (3.^a ed.). McGraw Hill Education.
- Cigna. (2023). *Síndrome de Burnout: Qué es y cómo prevenirlo* | Cigna Salud.
<https://www.cignasalud.es/biblioteca-de-salud/sindrome-de-burnout-que-es-y-como-prevenirlo>
- Curo, R. (2023). *El Síndrome de burnout y el desempeño laboral en la Unidad Ejecutora Red de Salud Ayacucho Norte, Huanta 2023* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/123392>
- Davila, C., Popa-Velea, O., Diaconescu, L., & Mihăilescu, A. (2023). *Manual del Burnout. Cooperación para la innovación y el intercambio de buenas prácticas*. https://benditeu.eu/manual/Burnout%20Manual_Spanish.pdf
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
<https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Gil-Monte, P. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Síntesis.
https://www.researchgate.net/publication/263276186_Desgaste_psiquico_en_el_trabajo_el_sindrome_de_quemarse
- Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Ediciones Pirámide. <https://doi.org/10.13140/2.1.4614.8806>
- Gutiérrez, G., Celis, M., Moreno, S., Farias, F., & Suárez, J. (2006). *Síndrome de burnout*. 11(4).
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2023). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2.^a ed.). McGraw Hill Education.
https://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-las-rutas-cuantitativa-cualitativa-mixta_93340

- Infobae. (2023). *Burnout laboral: Seis de cada diez peruanos se sienten agotados por su trabajo*. infobae. <https://www.infobae.com/peru/2023/06/03/burnout-laboral-seis-de-cada-diez-peruanos-se-sienten-agotados-por-su-trabajo/>
- Juárez, J. (2019). *ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL*. DOS Consultores. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.16695.78248>
- Khadar, M. (2023). Individual performance in services activities: Theoretical approach. *International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8309658>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Schaufeli, W., de Vet, C., & van der Beek, A. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856-866. <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e318226a763>
- Krijghsheld, M., Tummers, L. G., & Scheepers, F. E. (2022). Job performance in healthcare: A systematic review. *BMC Health Services Research*, 22, 149. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07357-5>
- Lee, M., & Raschke, R. (2016). Understanding employee motivation and organizational performance: Arguments for a set-theoretic approach. *Journal of Innovation & Knowledge*, 1(3), 162-169. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2016.01.004>
- López, M., Vázquez, P., & Quiñoá, L. (2022). An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours. *Journal of Business Research*, 140, 361-369. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.11.006>
- Mangas, A. (2024). *¿Quemado por el trabajo?* Ethic. <https://ethic.es/2024/11/como-saber-si-tengo-burnout/>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia. Revista de Comunicación*, 2(112), 42-80. <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>

- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Nowacka, A., Gniadek, A., Micek, A., Świątek, P., Wadas, T., & Wolfshaut-Wolak, R. (2025). Occupational Burnout in Nurses and Corporate Employees in Małopolska Region, Poland. *Healthcare*, 13(2), Article 2. <https://doi.org/10.3390/healthcare13020123>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Ramiro, I., Romero, H., Medina, W., & Novoa, E. (2023). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (6.ª ed.). Ediciones de la U. https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9789587924664_A47035222/preview-9789587924664_A47035222.pdf
- Oblitas, A. (2024). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en los trabajadores de un Centro de Salud del Distrito Leymebamba, Amazonas 2024* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/148985>
- OCDE. (2022). *¿Cómo va la vida en América Latina?* OECD. https://www.oecd.org/es/publications/como-va-la-vida-en-america-latina_7f6a948f-es.html
- OMS. (2020). *Burn-out an «occupational phenomenon»: International Classification of Diseases*. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- OMS. (2022a). *ICD-11 for Mortality and Morbidity Statistics*. <https://icd.who.int/browse/2025-01/mms/en#129180281>
- OMS. (2022b). *Informe mundial sobre salud mental: Transformar la salud mental para todos*. <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240050860>
- Osorio, C., Pacheco, C., Velandia, Y., & Bohórquez, L. (2024). Burnout syndrome in domestic employees in Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(107), 1300-1317. Scopus. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.21>
- Parada, M. (2022). *Influencia del Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Corte Superior de Justicia. Arequipa, 2021* [Tesis de Maestría,

- Quezada, N. (2017). *Estadística con SPSS 24*. Empresa Editora Macro E.I.R.L.
- Saborío, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124.
- Sánchez, F. (2020). *¿Cómo hacer un proyecto aplicativo para grado?* Centrum Legalis E.I.R.L.
- Serna, D., & Martínez, L. (2020). Burnout en el personal del área de salud y estrategias de afrontamiento. *Correo Científico Médico*, 24(1), 372-387.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1560-43812020000100372&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Supo, J. (2024). *Metodología de la investigación científica: Niveles de investigación* (4.^a ed.). BIOESTADISTICO.
- Universidad de San Diego. (2024). *State of Nonprofits Annual Report and Quarterly Index—School of Leadership and Education Sciences—University of San Diego*.
<https://www.sandiego.edu/soles/centers-and-institutes/nonprofit-institute/resources/>
- Vafae-Najar, A., Delshad, M. H., Pourhaji, R., Tabesh, H., & Pourhaji, F. (2023). Burnout syndrome and related factors among health team employees. *Work*, 76(4), 1493-1499. Scopus. <https://doi.org/10.3233/WOR-220485>
- Vasquez, B. (2023). *Desempeño laboral y su relación con el síndrome de burnout del área deportiva de una municipalidad de Trujillo, 2023* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/131560>
- Vidal, M., Rojas, M., Ibáñez, I., & Sánchez, J. (2020). *ESTRÉS LABORAL: SÍNDROME DE BURNOUT*. Acréditi Formación. <http://publicacionescientificas.es/wp-content/uploads/2024/08/5763-Mar%C3%ADa-Dolores.pdf#page=14.10>
- Wijaya, E. (2024). The Influence Of Burnout And The Non-Physical Work Environment On Employee Performance At PT Saudara Buana Samudera Medan. *Primanomics (Tangerang)*, 22(3), 302-313. <https://doi.org/10.31253/pe.v22i3.3229>

Zaragoza, W., Pineda, J., Salazar, L., & Silva, G. (2023). Desempeño Laboral. Revisión literaria.

COMMERCIUM PLUS, 5(1), 1-12. <https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>

VIII. ANEXOS

8.1. Encuesta

8.1.1. Datos demográficos

Sexo

a) Masculino b) Femenino

Edad

a) 20-30 años b) 31-40 años c) 41-50 años d) 51- 60 años e) 61-65 años

Estado civil

a) Soltero b) Casado c) Viudo d) Divorciado

Grado de educativo

a) Carrera técnica b) Bachiller c) Licenciado d) Magister e) Doctorado

Tiempo laborando

a) Menos de 1 año b) 1 a 5 años c) 6 a 15 años d) 16 a 25 años e) Más de 26 años

8.1.2. Instrumento de recolección de datos sobre de variable burnout

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces al año
- (3) Algunas veces al mes
- (4) Algunas veces a la semana
- (5) Diariamente

N		VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Agotamiento emocional					
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.					
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.					
5	Siento que mi trabajo me está desgastando.					
6	Me siento frustrado por el trabajo.					
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
	Dimensión: falta de realización personal					
10	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.					
11	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.					
12	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.					
13	Me siento muy enérgico en mi trabajo.					

14	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
15	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.					
16	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
17	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					
	Dimensión: despersonalización					
18	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales.					
19	Siento que me he hecho más duro con la gente.					
20	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.					
21	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas.					

8.1.3. Instrumento de recolección de datos de variable desempeño de los trabajadores

Escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos

Estimado(a) colaborador(a) reciba un cordial saludo.

Agradecemos leer detenidamente y con atención, indicar con qué frecuencia ha experimentado cada una de las siguientes situaciones durante el tiempo que lleva laborando. Luego seleccione la alternativa que mejor describa su opinión: Marque con una “X” según la escala siguiente:

Nunca = 1

Casi Nunca = 2

A veces= 3

Casi siempre = 4

y Siempre = 5

N		VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: desempeño de tarea					
1	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.					
2	He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.					
3	He gestionado bien mi tiempo.					
4	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.					
	Dimensión: desempeño contextual					
5	He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.					
6	He asumido responsabilidades adicionales.					
7	He participado activamente en reuniones y/o consultas.					
8	He empeorado los problemas del trabajo.					
9	He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					
	Dimensión: desempeño contraproducente					
10	He sido capaz de establecer prioridades.					
11	He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.					
12	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.					
13	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos					

14	He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.					
----	--	--	--	--	--	--

8.2. Fiabilidad de instrumentos

Tabla 22

Estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach variable síndrome del burnout

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.920	22

En la Tabla 22, el estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach de la variable síndrome del burnout, se obtuvo un coeficiente de 0.920 con un total de 22 elementos, lo que evidenció que el instrumento aplicado presentó una muy alta consistencia interna. Este resultado indicó que los ítems utilizados para medir el síndrome del burnout fueron homogéneos y confiables, permitiendo concluir que la escala empleada en la investigación aseguró la validez de los datos y la estabilidad de las mediciones realizadas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica en el año 2025.

Tabla 23

Estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach variable desempeño de los trabajadores

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.910	14

En la Tabla 23, el estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach de la variable desempeño de los trabajadores, se obtuvo un coeficiente de 0.910 con un total de 14 elementos, lo que evidenció que el instrumento aplicado presentó una muy alta consistencia interna. Este resultado indicó que los ítems utilizados para medir el desempeño de los trabajadores fueron homogéneos y confiables, permitiendo concluir que la escala empleada en la investigación aseguró la validez de los datos y la estabilidad de las mediciones realizadas en la Municipalidad Provincial de Ica en el año 2025.

8.3. Permisos

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA SECRETARIA GENERAL MESA DE PARTES RECEPCION	
20 FEB. 2025 "Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"	
HORA: 09:28 AM	
N° REG: 0001556	
ANEXO FOLIO:	
LA RECEPCION NO SIGNIFICA SU ACEPTACION	

SOLICITO: ACCESO
INFORMACIÓN PARA
REALIZAR INVESTIGACIÓN

Sr. Carlos Reyes Roque

Alcalde provincial de Ica

Yo, **Bruno Franco Orlando Janampa Taquiri**, identificado con DNI N° **70210128**, domiciliado en Prog. Tepro Sr Luren Lt-02, Ica, Ica, Ica. Egresado de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga.

Por medio del presente me dirijo a usted y expongo. Que, de acuerdo con la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública; y la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Me asiste el derecho de poder acceder a información pública de la institución que Ud. preside.

Por ende, solicito su autorización para poder realizar la investigación titulada: "**El síndrome del Burnout y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2024**", para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública. Para ello necesito acceder al **número total de trabajadores administrativos de la Municipalidad** de los regímenes: D. L. N° 1057 (CAS) y D.L N° 276 (Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público) para poder realizar el estudio en mención. Asimismo, una vez finalizado el estudio, se presentará los resultados a su despacho y a las áreas interesadas.

Por tanto, solicito a usted acceder a mi solicitud por ser de justicia.

Ica, 19 de febrero de 2025.

Atte,



Bruno Franco Orlando Janampa Taquiri

DNI: 70210128



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA
OFICINA DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Ica 12 de marzo del 2025

CARTA ADMINISTRATIVA N°033-2025-OGRRHH-MPI

Sr.:

BRUNO FRANCO ORLANDO JANAMPA TAQUIRI

ASUNTO: Autorización para realizar Investigación

Ref. : Exp N° 0001556

Ciudad

De mi consideración, Tengo a bien dirigirme a usted, para hacerle llegar nuestro saludo fraterno y a la vez, para informarle que ante la solicitud presentada para realizar investigación de título "El Síndrome de Burnout y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica en el año 2024, se tiene a bien otorgar la autorización requerida.

Se ha cumplido con alcanzar la información solicitada y se realizarán las coordinaciones necesarias para otorgarle las facilidades en el desarrollo de la investigación.

Es todo cuanto comunico.

Atentamente;

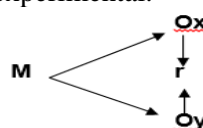

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA
OFICINA DE GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS
Lic. **Chacurtana García**
JEFE DE LA OFICINA DE GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS

8.4. Evidencias fotográficas



8.5. Matriz de consistencia

Título: El síndrome del burnout y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2025.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
<p>Problema General ¿Existe relación entre el síndrome del burnout y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2025?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación indirecta que existe entre el síndrome del burnout y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2025.</p>	<p>Hipótesis General El síndrome del burnout y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2025, se relacionan indirectamente.</p>	<p>Síndrome del burnout</p>	<p>Agotamiento emocional</p>	<p>Cansancio Fatiga Desgaste físico Desgaste mental</p>	<p>Tipo: investigación básica. Nivel: nivel correlacional. Diseño: No experimental.</p>  <p>Población: 410 trabajadores Muestra: 199 trabajadores Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario. Técnicas de procesamiento y análisis de datos: Para el análisis se utilizó el Software SPSS v.27 Prueba de hipótesis: Estadística no paramétrica Rho de Spearman</p>	
<p>Problemas específicos</p> <p>PE1: ¿Existe relación entre el agotamiento emocional y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2025?</p> <p>PE2: ¿Existe relación entre el abandono de realización personal y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2025?</p> <p>PE3: ¿Existe relación entre la despersonalización y el desempeño de los</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>OE1: Determinar la relación indirecta que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2025.</p> <p>OE2: Determinar la relación indirecta que existe entre el abandono de realización personal y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2025.</p> <p>OE3: Determinar la relación indirecta que</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>HE1: El agotamiento emocional y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2025, se relacionan indirectamente.</p> <p>HE2: El abandono de realización personal y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2025, se relacionan indirectamente.</p> <p>HE3: La despersonalización y el</p>		<p>Desempeño de los trabajadores</p>	<p>Abandono de realización personal</p>		<p>Comprensión Eficacia Positividad Relaciones interpersonales Trato personal</p>
					<p>Despersonalización</p>		<p>Indiferencia Maltrato Tolerancia</p>
			<p>Desempeño de tarea</p>		<p>Eficiencia laboral Eficacia laboral Organización del trabajo Anticipación de requerimiento laboral</p>		
			<p>Desempeño contextual</p>	<p>Logros laborales Organización de trabajo Eficiencia en logro de metas</p>	<p>Conocimiento del establecimiento laboral</p>		

trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2025? existe entre la despersonalización y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ica en el año 2025, se relacionan indirectamente.

Desempeño
contraproducente

Conocimiento de
visión y misión
Disposición
laboral ante la
institución